

Thauss, Kathrin

„Der Umgang Sozialpädagogischer Familienhelferinnen und Familienhelfer mit den Aspekten von Kontrolle in den ersten Kontakten mit Familien am Beispiel der Arbeit eines freien Trägers der Jugendhilfe aus Dresden“

eingereicht als

BACHELORARBEIT

an der

HOCHSCHULE MITTWEIDA

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Fakultät Soziale Arbeit

Roßwein, 2014

Erstgutachterin: Prof. Dr. B. Wolf

Zweitgutachterin: Dipl.-Päd. D. Arnaud

Bibliographische Beschreibung:

Thauss, Kathrin:

Der Umgang Sozialpädagogischer Familienhelferinnen und Familienhelfer mit den Aspekten von Kontrolle in den ersten Kontakten mit Familien am Beispiel der Arbeit eines freien Trägers der Jugendhilfe in Dresden. 45 Seiten.

Roßwein, Hochschule Mittweida/Roßwein (FH), Fakultät Soziale Arbeit, Bachelorarbeit, 2013

Kurzreferat:

Die vorliegende Bachelorarbeit befasst sich mit der Spezifik von Kontrollaufträgen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. Im Mittelpunkt der Ausführungen stehen die Anforderungen an die Fachkräfte zu Beginn von Hilfen, welche in einem Zwangskontext stehen. Mittels intensiver Literaturrecherche wird herausgearbeitet, wie das Dilemma von Hilfe und Kontrolle in solchen Strukturen positiv ausbalanciert werden kann.

Anhand qualitativer Einzelinterviews mit Mitarbeitern der Burmeister & Lunding GmbH in Dresden werden individuelle Zugänge zur beschriebenen Thematik untersucht und mit der Theorie in Beziehung gesetzt. Die Interviews erheben nicht den Anspruch, empirische Untersuchungen im Sinne einer Beweisführung zu sein.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH)	6
2.1	Rechtliche und funktionelle Rahmung	7
2.2	Verortung	8
2.3	Zugang	10
3	SPFH zwischen Hilfe und Kontrolle	13
3.1	Schutzkonzepte und Kontrollaufträge	14
3.2	Begriffsklärung „Kontrolle“	16
3.3	Wirkungen von Kontrolle	17
4	Die ersten Kontakte mit Klienten	19
4.1	Reaktionen Betroffener auf Kontrolle	19
4.2	Vertrauensaufbau versus Misstrauen	21
4.3	Die professionelle Haltung	22
4.4	Auftrags- und Rollenklärung	23
4.5	Beziehungsgestaltung	25
5	Zwischenfazit	26
6	Empirische Untersuchungen zum Umgang der Fachkräfte mit Kontrolle in Erstkontakten mit Betroffenen	29
6.1	Beschreibung der Arbeitsweise zur qualitativen Datenerhebung anhand von Einzelbefragungen	30
6.2	Darstellung der Inhaltsanalyse unter Zuhilfenahme von Untersuchungskategorien	34
6.3	Finale Zusammenfassung des Erkenntnisgewinns	42

7	Resümee und Ausblick	43
	Anhang	I
	Anlage I – Interviewleitfaden	I
	Anlage II – Transkriptionsregeln	II
	Anlage III – Interview Sarah Kosch	III
	Anlage IV – Interview Daniel Effenberger	XVIII
	Literaturverzeichnis	
	Selbständigkeitserklärung	

1 Einleitung

Das Thema Kinderschutz erfuhr in den letzten Jahren eine ständig wachsende mediale und politische Beachtung. Zahlreiche Initiativen und Arbeitsgemeinschaften wurden ins Leben gerufen, um sich der Problematik anzunehmen. Spürbar wurde die Präsenz des Themas ebenfalls durch gesetzgeberische Aktivitäten. Hier sind beispielsweise das 2005 in Kraft getretene Kinder- und Jugendhilfweiterentwicklungsgesetz sowie das Bundeskinderschutzgesetz, welches 2012 auf den Weg gebracht wurde, zu benennen. Auch die Massenmedien hat diese Thematik längst erreicht. Leider fällt die Berichterstattung zumeist sehr zuschreibend und kontrastierend aus, so dass die Öffentlichkeit nur sehr einseitig über die Hintergründe informiert wird. Stimmen werden laut, die nach mehr Kontrolle und Eingriff im Sinne des Kinderschutzes verlangen.

Seit Aufnahme meiner Tätigkeit im Arbeitsfeld der ambulanten Erziehungshilfen im Jahr 2008 verzeichnet mein Arbeitgeber ständig wachsende Fallzahlen. Das trifft besonders auf die Interventionsform der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPFH) zu. Eine stete Erweiterung des Teams, um den steigenden Anfragen des Jugendamtes gerecht zu werden, bekräftigt diese Tendenz ebenfalls.

Zunehmend sehen wir uns mit Hilfen konfrontiert, welche durch einen, mehr oder weniger deutlich formulierten, Kontrollaspekt gekennzeichnet sind. Nicht selten erhalten wir vom Allgemeinen Sozialdienst (ASD) des Jugendamtes Aufträge, die nicht unserem Selbstverständnis entsprechen. Der Umgang damit löst sowohl bei den Sozialpädagogen als auch bei den Betroffenen große Verunsicherung aus.

Da die familienaufsuchende Arbeit mich noch längere Zeit begleiten soll, werde ich auch weiterhin solchen Unsicherheiten gegenüberstehen. Dieser Umstand veranlasste mich zu der Entscheidung, mich theoretisch näher mit dieser Thematik zu beschäftigen. Dabei lege ich großen Wert auf die wechselseitige Wirkung von Theorie und Praxis.

Einerseits werde ich meine Erfahrungen aus der Arbeit in diesem Berufsfeld in die Bachelorarbeit einfließen lassen und im Umkehrschluss die gewonnenen Erkenntnisse da hinein übertragen.

An den Anfang möchte ich einige formale Erläuterungen setzen und damit beginnen, das Thema zu präzisieren. Alle Ausführungen in der vorliegenden Arbeit beziehen sich auf Sozialpädagogische Familienhilfen, welche durch einen Zwangskontext gekennzeichnet sind. Der Fragestellung nach dem produktiven Umgang der Fachkräfte mit Kontrolle wird nur in den Fällen nachgegangen, in denen sich Familien nicht freiwillig für eine SPFH entschieden haben.

Die Bachelorarbeit umfasst zwei Teile. Im Ersten sind die Ergebnisse meiner Auseinandersetzung mit der Fachliteratur zu finden. Hier gehe ich einleitend auf das Forschungsfeld SPFH ein, in dem ich ihre Funktion und Legitimation kurz skizziere. Im weiteren Verlauf definiere ich den Kontrollbegriff und stelle vorhandene Kontrollkonzepte vor. Darauf folgt eine Beschreibung der Wirkung und der Reaktionen, die sie bei den Betroffenen auslösen. Was aus wissenschaftlicher Sicht für die Gestaltung der ersten Kontakte interessant ist, fasse ich im Kapitel 4 zusammen.

Der zweite Teil der Bachelorarbeit dokumentiert die Erkenntnisse meiner empirischen Arbeit. Zunächst beschreibe ich meine Arbeitsweise und werte dann meine erhobenen Daten aus. Im Vorfeld führte ich dazu zwei qualitative Interviews mit Fachkräften, welche im Bereich SPFH tätig sind. Zentrale und für mich überraschende Erkenntnisse fasse ich anschließend kurz zusammen.

In meinem abschließenden Resümee hebe ich die wichtigsten Resultate nochmals hervor.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit beschränke ich mich bei Personenbezeichnungen auf die maskuline Form, welche jedoch auch für das weibliche Geschlecht steht. Außerdem habe ich mich für den unpersönlichen Schreibstil entschieden.

2 Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH)

Betrachtet man zunächst die Bezeichnung Familienhilfe, erklärt sich diese selbstredend aus ihren Wortbestandteilen: eine Hilfe(form) für Familien. Bislang wurde der Hilfebegriff in diesem Zusammenhang aber eher unkritisch gebraucht. Es gilt jedoch zu bedenken, dass nicht alle Menschen, an die sich eine solche Hilfe richtet, auch positive Empfindungen damit verknüpfen. „Was der eine Hilfe nennt, erlebt der andere vielleicht als Strafe“ (Wolf 2012, S. 71).

Deshalb bedient sich die Fachwelt heute des Begriffs der Intervention. Versucht man den Terminus Intervention erst einmal mit seiner Übersetzung aus dem Lateinischen zu erläutern, so bedeutet er Dazwischentreten, Vermittlung, Eingriff oder Einmischung (vgl. ebd., S. 71). Bezogen auf die sozialpädagogische Praxis und den Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit, ist es allerdings erforderlich, diese Begrifflichkeit näher zu definieren.

Eine sehr umfängliche Erläuterung dazu gibt von Spiegel: „Der Begriff Intervention wird für eine geplante methodische Handlung (ausgewiesene Methode, Ritual, Arrangement) verwendet, die strategisch, also im Hinblick auf ein Ziel, eingesetzt wird. Interventionen umschließen zumeist ein Bündel von Verhaltensweisen, welches man individuell und situativ „schnürt“ (einschließlich der Variation von Mimik, Gestik und Tonfall). Sie greifen auf das vorliegende „Material“ (Handlungs- und Interventionswissen) zurück und verwandeln es vor dem Hintergrund eigener Motive und Erfahrungen sowie unter Berücksichtigung des Handlungskontextes und der jeweiligen Situationsdynamik in individuelle, autonome und durchaus auch spontane Konstruktionen“ (von Spiegel 2008, S. 253).

Ein wesentliches Merkmal von Interventionen ist, dass sie grundsätzlich einer Legitimation bedürfen. Das bedeutet, „...es muss nachvollziehbar begründet werden ob, warum und mit welchen Einschränkungen sie gerechtfertigt sind“ (Wolf 2012, S. 71).

Folgerichtig beansprucht die SPFH als eine Form sozialpädagogischer Interventionen auch eine solche Berechtigung. Diese ist jeweils aus juristischer und sozialpädagogischer Perspektive zu erteilen. Nähere Erläuterungen dazu finden sich in den nachfolgenden Kapiteln.

2.1 Rechtliche und funktionelle Rahmung

Die SPFH ist seit 1991 rechtlich im § 31 Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII) fixiert. Hier reiht sie sich in das Angebot verschiedener Hilfen zur Erziehung ein. Der § 27 SGB VIII schreibt den Rechtsanspruch auf diese Unterstützungsangebote fest. Nach Beantragung der Hilfe werden mittels spezifischer Verfahren die Notwendigkeit und Eignung geprüft. Sind diese Voraussetzungen gegeben, muss die Hilfe gewährt werden (vgl. Wolf 2012, S. 71). Damit ist die in Kapitel 2 beschriebene juristische Legitimation nachvollzogen.

Aber nicht immer liegt ein direkter Auftrag eines Antragstellers vor. „Viele sozialpädagogische Interventionen erfolgen in Situationen *eingeschränkter Freiwilligkeit*“ (ebd., S. 73). Aus Angst vor unangenehmen Sanktionen werden Legitimationen erteilt, die eigentlich unerwünscht sind. In diesem Zusammenhang ist jedoch deutlich auf das Prinzip der Freiwilligkeit hinzuweisen, welches dem Jugendhilferecht immanent ist. Es liegt demzufolge in der Hand der Betroffenen, sich für oder gegen die Annahme einer Hilfe zu entscheiden (vgl. Trenczek/Tammen 2008, S. 368). Allein dieser Widerspruch macht deutlich, wie schwierig die oben erwähnte sozialpädagogische Legitimation dieser Interventionsform zu bewerten ist.

Auf die daraus resultierenden Folgen für die betroffenen Familien sowie für die professionelle Tätigkeit der Fachkräfte wird im Verlauf dieser Arbeit noch detaillierter eingegangen.

Das Gesetz nimmt im § 31 SGB VIII auch eine funktionelle Rahmung vor. Der genaue Wortlaut soll an dieser Stelle nicht zitiert werden und wird als bekannt vorausgesetzt. Hervorzuheben ist dennoch der Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe, um Familien bei der Bewältigung ihrer Aufgaben, Probleme und Krisen zu unterstützen.

Die Feststellung, dass die SPFH der Mitwirkung der Familie bedarf, ist ebenfalls zu betonen, da sie für die Untersuchung des gewählten Themas von weitreichender Bedeutung ist.

2.2 Verortung

Wie bereits erwähnt, wird die SPFH im Kinder- und Jugendhilferecht (SGB VIII) den Hilfen zur Erziehung zugeordnet. Besonderes Kennzeichen dieser ambulanten Hilfeform ist ihr aufsuchender Charakter. Die sozialpädagogische Fachkraft arbeitet daher im engsten Umfeld der Familie mit all ihren Mitgliedern.

Nach erfolgter Antragstellung und Bewilligung durch das Jugendamt beauftragt dieses meist einen freien Träger der Jugendhilfe damit, die SPFH vor Ort zu erbringen. Trägerintern wird dann entschieden, welcher Mitarbeiter die SPFH durchführt. Um dem Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten Personen zu entsprechen, gibt es deutschlandweit verschiedene Vorgehensweisen bei der Vermittlung des zukünftigen Familienhelfers. Beispielhaft soll hier der ASD in Dresden angeführt werden, der den Familien drei verschiedene Träger zur Auswahl vorschlägt. Die Finanzierung der SPFH übernimmt das Jugendamt.

Ein Blick in die Entwicklungsgeschichte der SPFH macht deutlich, dass diese sich aus den verschiedensten Wurzeln entwickelt hat (vgl. BMFSFJ 1999, S. 132 ff.). Die Vorformen aufsuchender sozialer Familienarbeit wurden aufgegriffen und durch neue Ansätze und Methoden reformiert. Die Dimension der Fürsorge trat deutlich in den Hintergrund. Aktuell geht es vielmehr darum, pädagogische und alltagspraktische Hilfen wirkungsvoll miteinander zu verknüpfen und Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten.

Die bereits vorangestellte besondere Notwendigkeit der Mitwirkung und Bereitschaft der Familie ist nicht zuletzt der Tatsache geschuldet, dass die SPFH vorrangig im privaten Umfeld der Familie tätig ist. Dies wiederum setzt eine vertrauensvolle Beziehung der Fachkraft zur Familie voraus. Hier grenzt sich die SPFH mit ihrer Gehstruktur von anderen Erziehungshilfen, wie etwa der Erziehungsberatung, deutlich ab.

Doch auch von den hoheitlichen Aufgaben des Jugendamtes ist die SPFH klar abzugrenzen: „Die Notwendigkeit, zwischen dem Wächteramt des Staates und der Hilfeleistung eine Grenze zu ziehen, bildet wohl die größte Trennlinie zwischen ASD und SPFH“ (BMFSFJ 1999, S. 43). Für die Arbeit der SPFH ist diese Trennung fundamental, da sie doch einen erheblichen „... Eingriff in die Autonomie der Familie...“ (ebd., S. 38) darstellt.

Durch die unmittelbare Nähe und Präsenz im privaten Umfeld der Familien erhält die SPFH tiefe Einblicke und Informationen über eben diese. Der Umgang mit dem dort erworbenen Wissen muss sehr sensibel gehandhabt werden. Da bedarf es einer Helferpersönlichkeit, zu der die Familien Vertrauen aufbauen können. Diese muss sich daher in wahrnehmbarer Distanz zum Jugendamt und zur Erfüllung staatlicher Kontrollaufgaben verorten.

Schwierig wird diese Grenzziehung dann, wenn eine Gefährdung des Kindeswohls im Raume steht. Hier ist die SPFH nicht nur Hilfeebringer, sondern muss einen ausreichenden Schutz der Kinder gewährleisten. Auch das hat gemeinsam mit den Eltern zu erfolgen, ohne in gesetzwidriger Weise in „... die individuelle Freiheit von Eltern und die Privatheit familiären Lebens...“ (Schone 2012, S. 262 f.) einzugreifen. Die eindeutige Rollenteilung zwischen der Kontrollinstanz ASD und dem Hilfeleister SPFH ist vor dem Hintergrund der Kindeswohlgefährdung eine der größten Herausforderungen dieses Arbeitsfeldes und führt bei allen Beteiligten immer wieder zu enormen Unsicherheiten.

Urban-Stahl bezeichnet die beschriebene Trennung sogar als realitätsfern. „Hilfe ermöglicht Einsicht und ist immer eine Form der Kontrolle. Kontrolle ist nicht zu legitimieren, wenn sie nicht auch mit Hilfsangeboten einhergeht. SPFH kann sich nicht entscheiden, keine Kontrollinstanz zu sein, und das Jugendamt würde fahrlässig handeln, wenn sie die SPFH von dieser Rolle vollständig entlastete“ (Urban-Stahl 2012, S. 268).

Dieser Annahme liegt faktisch auch eine Gesetzesregelung zugrunde. „§ 8a Abs. 2 SGB VIII trifft Regelungen, mit denen sichergestellt werden soll, dass auch Träger der freien Jugendhilfe dem Schutzauftrag nachkommen. Dabei verpflichtet das Gesetz nicht unmittelbar die freien Träger, sondern weist die Aufgabe der Sicherstellung des Schutzauftrags durch die freien Träger den Jugendämtern zu“ (Tammen/Trenczek 2008, S. 371).

Wenn Hilfeleistung und Kontrollauftrag, wie von Urban-Stahl beschrieben, in der Alltagspraxis nicht zu trennen sind, stellt sich die Frage nach der Vereinbarkeit dieser zwei Größen (vgl. Urban-Stahl 2012, S. 269). Exakt dieser Fragestellung geht die vorliegende Arbeit nach.

2.3 Zugang

Menschen werden aus verschiedenen Gründen zu Klienten der Sozialen Arbeit, folglich auch zu Empfängern von SPFH. „Jeder Erziehungshilfe gehen individuelle und familiäre Leidensgeschichten, aber auch Prozesse sozialer Etikettierung voraus (...)“ (Trede 2009, S. 30).

Der Auseinandersetzung mit Konflikten, Problemen und Notlagen sieht sich jede Familie mehr oder weniger häufig konfrontiert. Dieser Fakt ist nicht neu und zumeist auch nicht besorgniserregend. In der Mehrzahl der Fälle gelingt es den Familien, einen produktiven Umgang damit zu entwickeln. Ausschlaggebend für das Gelingen sind dabei ihre eigenen Kompetenzen und Ressourcen (vgl. ebd., S. 35). Wenn diese ausreichend sind, die anstehenden Belastungen zu bewältigen, ist eine Balance zwischen ihnen hergestellt.

Es gibt jedoch auch Ereignisse und Lebenslagen, die Familien aus eigener Kraft nicht mehr bewältigen können. Sie befinden sich dann nicht selten in unterschiedlich ausgeprägten Formen von Krisen. Diese können sich negativ auf das Wohl einzelner Mitglieder auswirken oder im ärgsten Fall existenzbedrohend für die gesamte Familie sein.

Hier scheint die Annahme naheliegend, dass sich die betroffenen Familien in solchen Situationen hilfesuchend an das Jugendamt wenden, um Unterstützung zu erhalten. „Leider sieht die *Hilfepraxis* anders aus. Viele Familien die sich in einer schwierigen Lage befinden, sehen gar nicht, dass sie ein Problem haben“ (Trede 2009, S. 36).

Das ist jedoch nicht, wie vielfach unterstellt, mit der Gleichgültigkeit oder sogar Unwissenheit dieser Menschen zu begründen. Vielmehr ist ihre Belastungs – Ressourcen – Balance aus dem Gleichgewicht geraten. Die anstehenden Aufgaben können mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen aktuell nicht bewältigt werden. „Nicht gelingende Bewältigung wird also nicht a priori als Unfähigkeit, Störung oder in der Person verankertes Defizit angesehen, sondern als Missverhältnis von Belastung und Ressource“ (Wolf 2012, S. 51).

Interessant sowie für die Gestaltung der ersten Kontakte mit den Familien enorm wichtig ist die Betrachtung der Art der Kontaktaufnahme mit einem Sozialen Dienst. Verlässliche Zahlen über den Anteil derjenigen, die aus eigener Entschlossenheit Kontakt aufnehmen, konnten im Rahmen der Recherche zu dieser Arbeit nicht gefunden werden. Befragungen, Untersuchungen und Schätzungen zeigen dennoch, dass dieser eher gering ausfällt (vgl. Kähler/Zobrist 2013, S. 14 f.). Von der weit verbreiteten Grundannahme, dass sich Betroffene stets aus eigener Initiative Hilfe bei Einrichtungen der Sozialen Arbeit suchen, muss demnach Abstand genommen werden.

Diese Feststellung schließt keinesfalls aus, dass es Klienten gibt, die aus eigenem Antrieb einen sozialen Dienst aufsuchen, um sich dort Unterstützung zu holen. Vielmehr soll sie verdeutlichen, dass die beruflichen Helfer es häufiger mit Klienten zu tun haben, die kein oder noch kein Problembewusstsein erlangt haben. Sie sehen deshalb keine Veranlassung zu Veränderungen und helfenden Eingriffen in ihr Leben. Diese Aussage ist nicht wertend zu interpretieren, sondern erklärt, dass es neben der direkten Auftragserteilung durch die Betroffenen noch weitere Zugänge zur Vermittlung und Gewährung von SPFH geben muss.

Wenn der freie Wille zur Veränderung und die eigene Initiative als Motivation ausscheiden, müssen demzufolge Zugänge ursächlich sein, die mit einem gewissen Druck oder Zwang belegt sind. Ein solcher Zwang ist aber nicht aus juristischer Sicht zu betrachten. Es handelt sich vielmehr um Eingriffe in den Willensbildungsprozess eines Menschen, welcher dessen Entscheidungsfreiheit eingrenzt (vgl. Kähler/Zobrist 2013, S. 18).

Bei der Kontaktaufnahme von Familien mit dem ASD muss demnach zwischen selbst- und fremdinitiierten Aktivitäten unterschieden werden. Eine Fremdinitiative kommt immer auf Druck von außen zustande. Sie kann vom informellen oder formellen Netzwerk des Betroffenen ausgehen oder auf einer rechtlichen Vorgabe beruhen. Natürlich ist auch eine Kombination dieser Einflussfaktoren möglich (vgl. ebd., S. 18 ff.).

Es ist also anzunehmen, dass sich viele Eltern nur auf Drängen ihres sozialen Umfeldes, beispielsweise von Verwandten, Freunden oder aber von Lehrern, Erziehern und Ärzten beim ASD einfinden. Ebenfalls können gerichtliche Entscheidungen der Anlass für eine Kontaktaufnahme sein. Eine weitere Möglichkeit, die von den Familien als noch demütigender empfunden wird, ist das plötzliche Auftauchen des ASD in deren Wohnung. Zu dem Gefühl, völlig unvorbereitet in dieses Zusammentreffen zu geraten, gesellt sich die Unsicherheit darüber, warum es überhaupt zustande kommt und wer es denn angeregt hat.

Üblicherweise ist in diesem Gefüge von Zwangskontexten die Rede. Dieser Begriff wird verwendet, um „... zu kennzeichnen, dass die Klienten von anderen Personen oder durch rechtliche Vorgaben – in keinem Falle jedoch aus eigenem Antrieb – dazu gebracht wurden, in Kontakt zu einem Sozialen Dienst zu treten. Von Zwangskontext wird demzufolge dann gesprochen, wenn eine Kontaktaufnahme ... nicht ohne derartigen Außen-
druck zustande kommt“ (ebd., S. 18).

Es ist gut nachvollziehbar, in welchem Dilemma sich betroffene Eltern befinden und welchen Druck sie verspüren, wenn ihnen Hilfsangebote unterbreitet werden, die ihr Leben in so erheblichem Maße verändern. Zu den ohnehin schon belastenden Herausforderungen des Alltags kommen

zusätzlich fremde Personen ins Haus, sind Termine einzuhalten und Anforderungen zu erfüllen. Obwohl sie innerlich dagegen opponieren, akzeptieren sie die SPFH, da sie anderenfalls negative Sanktionen befürchten. Die Angst vor einer Herausnahme der Kinder aus der Familie lässt sie verzweifeln. Die nicht zu bewältigende Lebenssituation baut bereits einen enormen inneren Druck auf. Dieser wird zusätzlich noch von außen verstärkt. In solchen Situationen stimmen die Eltern dann einer Hilfe vom Jugendamt zu. Diese Konstellation muss als Zwangskontext begriffen werden (vgl. Kähler/Zobrist 2013, S. 25).

Wie bereits angedeutet, ist es für die Kooperation des Familienhelfers mit den Eltern von erheblicher Bedeutung, welche Zugangswege zur Installation der SPFH führten. Allein dieser Überweisungskontext impliziert eine Vielzahl von Informationen für die Fachkraft, die für die gemeinsame Arbeit wichtig sind. Dabei sind Einfühlungsvermögen in die Gefühlswelt der Klienten genauso möglich, wie Annahmen und Zuschreibungen jeglicher Art.

Gerade die Gestaltung der ersten Kontakte mit Familien, die eine Hilfe im Grunde gar nicht wünschen, sie aber augenscheinlich nicht abwehren konnten, ist ausschlaggebend für den gesamten Hilfeverlauf. „Ein Handeln ohne Auftrag des Klienten oder – noch deutlicher – eines entgegen seinen Wünschen, kann dessen Würde verletzen“ (Wolf 2012, S. 75).

3 SPFH zwischen Hilfe und Kontrolle

Die gesamte Soziale Arbeit ist durch sogenannte „Paradoxien professionellen Handelns“ (Gildemeister 1983, S. 64) gekennzeichnet. Nun widmet sich diese Arbeit dem Umgang mit Kontrolle in den ersten Kontakten mit Familien. Deshalb ist die Betrachtung des Spannungsfeldes von Hilfe und Kontrolle genau an der Stelle unerlässlich. Diese zwei gegensätzlichen Seiten auszubalancieren, erfordert ein hohes Maß an Professionalität. Ursächlich dafür ist das doppelte Mandat. Es wurde bereits 1973 von Böhnisch und Lösch als solches bezeichnet und von ihnen als Strukturmerkmal der Sozialen Arbeit beschrieben (vgl. von Spiegel 2008, S. 37).

Bis heute hat sich an dem Fakt, dass Soziale Arbeit eine „staatsvermittelte Profession“ (von Spiegel 2008, S. 37) ist, nichts geändert.

Bezeichnungen wie Spagat oder Dilemma machen deutlich, wie schwierig es ist, den betroffenen Familien einerseits ein vertrauenswürdiger Helfer zu sein und gleichzeitig Kontrolle über sie ausüben zu müssen. Urban konstatiert: „Jedes sozialpädagogische Handeln beinhaltet gleichzeitig Hilfe und Kontrolle, die Orientierung am Einzelfall und den Bezug auf übergeordnete Normen und Regeln. Die Vermittlungsleistung für den Widerspruch zwischen Hilfe und Kontrolle, zwischen Hilfe für das Individuum und den Integrationsanforderungen der Gesellschaft, wurde auf die Person der Fachkraft verlagert“ (Urban 2004, S. 64).

3.1 Schutzkonzepte und Kontrollaufträge

In Kapitel 2.2 wurde bereits darauf eingegangen, dass sich die SPFH „... erkennbar in einer großen Distanz zum Jugendamt und zur Wahrnehmung hoheitlicher Aufgaben verortet“ (Schone 2012, S. 261). Demnach obliegt es dem ASD, das Wächteramt der staatlichen Gemeinschaft auszuüben, welches einen Kontrollauftrag über die Erfüllung der Rechte und Pflichten des elterlichen Sorgerechts beinhaltet. Folglich hat der ASD einzugreifen, wenn ihm eine Kindeswohlgefährdung bekannt wird. Nach erfolgter Kontrolle und Einschätzung der Situation werden zur Sicherstellung des Kindeswohls Hilfen für die betroffenen Familien vermittelt. An dieser Stelle werden die freien Träger mit einbezogen, welche diese Hilfen dann erbringen. Im SGB VIII werden die verschiedenen Möglichkeiten aufgezählt, in dieser Arbeit wird jedoch ausschließlich die SPFH beleuchtet.

Um darüber zu befinden, wie es der SPFH gelingt, sich tatsächlich von den hoheitlichen Aufgaben des Jugendamtes abzugrenzen, soll zunächst ein Blick in den Arbeitsalltag geworfen werden. Hier allerdings ist festzustellen, dass die Arbeit mit Schutz- und Kontrollkonzepten oft zur gängigen Praxis gehört. Damit ist jedoch nicht das generelle Verhältnis von Hilfe und Kontrolle gemeint, welches oben beschrieben wurde.

„In der Praxis der SPFH werden immer häufiger konkrete Schutzkonzepte realisiert, die ganz spezifische Kontrollaufträge im Rahmen einer bereits identifizierten (potenziellen) Kindeswohlgefährdung enthalten. Es scheint so, als werde Kontrolle immer mehr als ein eigenständiger – von Hilfeleistungen abgekoppelter – Handlungsmodus entwickelt“ (Schone 2012, S. 261).

Die Palette der Beispiele reicht hier von unangemeldeten Kontrollbesuchen durch die freien Träger, bis hin zu deren regelmäßigen und häufig ohne Wissen der Eltern verfassten Berichterstattungen an das Jugendamt (vgl. ebd., S. 261).

Der Handlungsdruck, dem die Jugendhilfe durch „... mediale und politische Präsenz des Themas Kinderschutz und durch die gesetzgeberischen Aktivitäten...“ (ebd., S. 262) ausgesetzt ist, führt zu Verunsicherungen sowohl auf Seiten des ASD als auch der freien Träger. So werden oben beschriebene Praktiken unreflektiert ausgeübt und mittels Schutzkonzepten zur Absicherung des Kindeswohls legitimiert. Dazu ist anzumerken, dass dieser beständig gebrauchte Begriff des Schutzkonzeptes im Zusammenhang mit Kindeswohlgefährdung weder fachlich näher bestimmt, noch irgendwo verbindlich charakterisiert oder mit konkreten Ansprüchen untersetzt ist (vgl. ebd., S. 262 f.).

Darüber, wie legitim derartige Aufträge an die SPFH leistenden Träger wirklich sind und wie Betroffene dabei mitwirken können, ist daher dringend mit allen Beteiligten zu diskutieren. Außerdem ist es für das Selbstverständnis der SPFH von tragender Bedeutung, ob sie Kontrollaufgaben vom Jugendamt übernehmen kann und will und damit selbst die Kontrollfunktion im Vollzug des Wächteramtes ausübt. Gerade zu Beginn einer SPFH stellen die Fachkräfte gegenüber den Eltern gern klar, dass sie eben nicht das Jugendamt sind. Wie sollen die Betroffenen das einordnen können, wenn die Helfer mit ganz konkreten Auflagen und erkennbarem Kontrollverhalten in die gemeinsame Arbeit starten?

Wie bereits herausgearbeitet, sind Hilfe und Kontrolle in ihrer Widersprüchlichkeit nun einmal zwei nebeneinander existierende Dimensionen sozialer Arbeit. Sie stellen dennoch keinen Gegensatz dar, sondern sind nicht voneinander zu trennen. Im weiteren Verlauf soll nun erörtert werden, wie dieser Widerspruch in der SPFH möglichst konstruktiv und erfolgsversprechend ausbalanciert werden kann, denn aufzulösen ist er nicht.

3.2 Begriffsklärung „Kontrolle“

Bevor eruiert werden kann, wie die Fachkräfte den Umgang mit Kontrolle in der SPFH gestalten, soll zunächst bestimmt werden, von welchem Kontrollverständnis in dieser Arbeit ausgegangen wird.

„Kontrolle und Macht in der Sozialen Arbeit, so muss zunächst betont werden, sind nichts „Böses“, dessen sich die Soziale Arbeit entledigen müsste, sondern beides sind zwangsläufig Elemente des Berufsfeldes: Sie sind systemimmanent und als solche anzuerkennen“ (Urban 2004, S. 207).

Wenn in diesem Kontext von Kontrolle geredet wird, ist die soziale Kontrolle gemeint. „Mit dem Begriff der sozialen Kontrolle werden – ganz allgemein betrachtet – Praktiken, Arrangements, Normen, Glaubenssysteme, Anreiz- und Sanktionssysteme etc. beschrieben, die auf die Verhinderung unerwünschter oder die Beförderung erwünschter Zustände und Handlungen zielen“ (Mohr/Ziegler 2012, S. 278).

Für die SPFH gilt demzufolge, dass diese soziale Kontrolle ausgeweitet wird, tief in den privaten Lebensbereich der Familien hinein. Dieser Umstand wurde schon immer kritisch betrachtet. „Hierbei spielen Normalitätsvorstellungen von der ordentlichen, guten oder richtigen Familie eine Rolle. Die konkrete Familie wird an diesem Maßstab gemessen und es werden Abweichungen festgestellt. Die Intervention richtet sich dann auf die Reduzierung der Abweichung“ (Wolf 2012, S. 156).

Wie bereits herausgearbeitet, gehört diese Form der Kontrolle zum Arbeitsalltag in der SPFH. Deshalb kann Hilfe auch als eine andere Form der Kontrolle bezeichnet, beziehungsweise Kontrolle schon als Hilfe angesehen werden.

Abgegrenzt werden muss dieses Verständnis hingegen von den in Kapitel 3.1 beschriebenen Kontrollaufträgen des ASD an die SPFH. Wird der Familienhelfer durch die Erfüllung hoheitlicher Aufgaben zum sogenannten verlängerten Arm des Jugendamtes, rückt er in den Augen der Klienten damit auf dieselbe Ebene wie der ASD. Aussagen wie „Ich habe zweimal die Woche das Jugendamt im Haus“ oder „Was *Ihr* da verlangt, das ist unmöglich“, zeigen deutlich, dass die Betroffenen keinen Unterschied mehr zwischen SPFH und ASD machen können.

Warum sich die Fachkräfte der freien Träger aber oftmals auf die Erfüllung solcher Aufträge einlassen, hat viele Ursachen. Die können aufgrund der Umfangsbegrenzung dieser Arbeit jedoch nicht detaillierter betrachtet werden. Angst vor ausbleibenden Aufträgen oder alleinige Verantwortungsübernahme bei folgenschwerer Kindeswohlgefährdung sollen hier nur stellvertretend und hypothetisch benannt werden.

3.3 Wirkungen von Kontrolle

Wenn sich die Familienhelfer bewusster damit auseinandersetzen sollen, wie sie die ersten Kontakte in Familien gestalten, müssen sie die Aspekte von Kontrolle produktiv in ihre Arbeit einbeziehen. Deshalb ist es notwendig, in den Blick zu nehmen, wie sich Kontrolle grundsätzlich auf die Beteiligten auswirkt.

Soziale Kontrolle begegnet den Menschen täglich, jeder erfährt sie und übt sie selber auch aus. Wesentlich differenzierter verhält es sich in Zwangskontexten. Mit dem Einsetzen einer SPFH wird nicht nur die Privatsphäre einer Familie stark begrenzt, sondern sie verliert zusätzlich einen Teil ihrer Entscheidungsautonomie. Wenn die Kontrolle ihrer Lebensbewältigung nun von außen wahrgenommen wird, erleben die Betroffenen einen Verlust ihrer Selbstkontrolle. Gerade diesen Kontrollverlust kennen

viele Klienten schon aus ihrer bisherigen Biographie. Sie wissen, wie sich Fremdkontrolle anfühlt und haben gelernt, dass eigene Bedürfnisse, Motive und Empfindungen kaum anerkannt werden. „*Biographische Sensibilisierungen* können dazu führen, dass Menschen kontrollierende Handlungen leicht als ihre Integrität und Ehre verletzend erleben. Dann reagieren sie besonders empfindlich darauf und die Entwicklung einer Vertrauensbeziehung wird gestört oder anhaltend verhindert“ (Wolf 2012, S. 218). Besonders in den ersten Kontakten, wo es vor allem darum geht, eine Vertrauensbasis zu schaffen, gilt es, dies zu beachten.

Erschwerend kommt hinzu, dass die Machtverhältnisse in diesen institutionalisierten Beziehungen ungleich verteilt sind. „Professionelles Handeln in der Jugendhilfe ist demzufolge durch eine grundlegende Machtasymmetrie zugunsten der Professionellen gekennzeichnet, die den SozialarbeiterInnen eine größere Definitionsmacht im Hinblick auf die zu verhandelnden Probleme der AdressatInnen und die zu entwickelnden Problemlösungsstrategien zuschreibt“ (Wagenblass 2004, S. 108).

Die Fachkraft ist demnach mit einer speziellen Autorität ausgestattet, hinter ihr „... steht ein Geflecht von Institutionen, die grundsätzlich über Sanktionsmöglichkeiten verfügen – bis zur Trennung von Familienmitgliedern“ (Wolf 2012, S. 215). Die Klienten haben deshalb oft das Gefühl, dagegen sowieso ohnmächtig zu sein. Der Aufbau von Misstrauen scheint in solchen Zusammenhängen folgerichtig.

Die Wirkungszusammenhänge von Kontrolle sind sehr komplex. Sie unterliegen mehreren Einflüssen. So ist es ausschlaggebend, wie die Kontrollierenden handeln, aber auch, wie die Kontrollierten dieses erleben (vgl. ebd., S. 220). Untersuchungen, wie beispielsweise das Grundlagenforschungsprojekt der Fachhochschule Neubrandenburg und der Universität Siegen bestätigten diese Theorie (vgl. ebd., S. 220 ff.).

Die Befragten, die frei über die Geschichte ihrer SPFH erzählen sollten, haben doch sehr unterschiedliche Erfahrungen mit Kontrolle gemacht. Die Probanden schilderten harte Kontrollen als „... extrem negativ, sehr belastend und die Würde verletzend...“ (ebd., S. 221).

Solche Demütigungen beeinflussten natürlich den weiteren Verlauf der Intervention. Andererseits verbanden die Befragten auch positive Empfindungen mit einigen Kontrollformen, machten sie sogar für Erfolge verantwortlich und legitimierten sie im Nachhinein.

4 Die ersten Kontakte mit Klienten

Vorab wurde herausgearbeitet, wie deutlich das Dilemma von Hilfe und Kontrolle in der SPFH erkennbar wird und welche Empfindungen, Verknüpfungen und Reaktionen Kontrollen hervorrufen können. Diese machen es für die Sozialarbeiter zur echten Herausforderung, einen Zugang zu den Familien zu finden und eine tragfähige Arbeitsbeziehung aufzubauen. Es ist die Frage nach der Sinnhaftigkeit der Arbeit mit Klienten im Zwangskontext, die immer wieder gestellt wird.

Nachfolgend werden mögliche Reaktionen von Betroffenen auf Kontrolle in den ersten Kontakten beschrieben. Danach rückt die Auseinandersetzung mit theoretischen Betrachtungen zum Vertrauensaufbau sowie zum produktiven Umgang mit Kontrolle in das Zentrum der weiteren Ausführungen.

4.1 Reaktionen Betroffener auf Kontrolle

Um gut vorbereitet in die ersten Kontakte mit Familien in Zwangskontexten zu gehen, müssen sich die Fachkräfte darüber im Klaren sein, dass die auferlegte Fremdkontrolle bei den Klienten zu entsprechenden Reaktionen führt.

Wenn davon ausgegangen wird, dass Eltern im Vorfeld mit ihren individuellen Lösungsversuchen für ihre Probleme gescheitert sind, haben sie Unwirksamkeitserfahrungen mit ihren eigenen Handlungen gesammelt. Das bedeutet, dass sie einen Kontrollverlust erlitten haben. Dieser wiederum führt zur Ausbildung von Gefühlen der eigenen Minderwertigkeit, der Schuld, der Hilflosigkeit und oft auch zur Resignation. Das Alltägliche wird somit als gegeben hingenommen und akzeptiert.

Kommt in diesem Zustand, der von den Betroffenen ohnehin als bedrückend und belastend erlebt wird, zusätzlich noch eine kontrollierende Instanz von außen, wird diese häufig als Bedrohung angesehen. Sie fühlen sich ihrer Autonomie beraubt und reagieren mit unterschiedlichen Formen von Widerstand, welcher auch als Reaktanz bezeichnet wird. Diese ist aber nicht als widerwillige Eigenart zu betrachten, sondern stellt eine ganz normale Reaktion auf die Bedrohung durch Freiheitsverlust dar (vgl. Kähler/Zobrist 2013, S.50).

Wenn diese Freiheit für das Individuum als wertvoll erlebt und plötzlich beschnitten wird, werden diese Verhaltensweisen sehr direkt oder auch indirekt geäußert (vgl. ebd., S. 50). Gerade bei den ersten Besuchen in den Familien ist es wahrscheinlich, dass sie „... sich gegen Einschränkungen ihrer Entscheidungsspielräume auflehnen“ (ebd., S. 50). Die zu erwartenden Reaktionen können sehr unterschiedlich ausfallen. Sie sind vor allem davon abhängig, wie diese Einschränkungen von jedem ganz individuell verarbeitet und erlebt werden. Was von dem einen als massive Bedrohung wahrgenommen wird, kann für den anderen sogar eine Entlastung darstellen.

Bei den hier untersuchten SPFH, die in einem Zwangskontext stehen, kann jedoch eher davon ausgegangen werden, dass die Betroffenen diese Einschränkungen als Eingriff in ihr Privatleben und damit als Autonomieverlust empfinden. Für sie ist es deshalb wichtig, zu rebellieren und in den Widerstand zu gehen. Er stellt für sie eine Art Schutzmechanismus dar, um sich gegen die bestehende Bedrohung zu wehren.

In der Praxis erleben die Helfer daher nicht selten, dass die Wohnungstür beim ersten, geplanten Termin nicht geöffnet wird. Auch Anrufversuche oder schriftliche Mitteilungen werden ignoriert. Kommen erste Kontakte zustande, müssen die Fachkräfte damit rechnen, dass die Klienten versuchen, die Probleme zu leugnen, von sich zu weisen. Oft bringen sie dann unbeteiligte Personen ins Spiel und fordern dazu auf, lieber dort die Verhältnisse zu prüfen. Häufig reduzieren sie die Probleme auch auf ihre Kinder, die beispielsweise nicht in die Schule gehen, nicht im Haushalt helfen

oder sich nicht an vereinbarte Zeiten halten. Hat der Familienhelfer dann nicht sofort eine wirksame Lösung parat, wird ihm vielfach die Kompetenz abgesprochen. Der Sinn der gesamten Hilfe wird in Frage gestellt und manchmal kommt es sogar zur Beschwerdeführung darüber beim ASD. Die Ankündigungen, sich rechtlichen Beistand zu holen oder die Medien einzuschalten, sind ebenfalls Beispiele für praktizierte Verhaltensweisen der Betroffenen.

Ein erster Kontakt kann jedoch auch ganz anders aussehen. Der Helfer wird überfreundlich an der Tür empfangen, an den gedeckten Tisch gebeten und findet eine auffallend aufgeräumte Wohnung vor. Den Umgang mit ihren Kindern gestalten die Eltern dann so, wie sie vermuten, dass es die Fachkraft von ihnen verlangt. Ihr Verhalten wirkt dadurch zuweilen aufgesetzt und die Kinder reagieren teilweise sehr verwirrt. Letztendlich soll dem Sozialarbeiter gezeigt werden, dass es gar kein Problem gibt, es sich um eine `ganz normale Familie` handelt und er beruhigt wieder gehen kann.

Natürlich sind die zu erwartenden Reaktionen von Klienten hier sehr komprimiert und schematisch beschrieben worden. Beispielhaft sollen sie aber einen Überblick darüber vermitteln, worauf sich die Helfer bei ihren ersten Besuchen einstellen müssen. Wenn sie hingegen um solche Verhaltensweisen im Vorfeld wissen, können sie diese besser einordnen. Sie erkennen, dass es sich hier nicht um bösartige Proteste ungebildeter Menschen handelt, sondern um normale Reaktionen auf Druck und Fremdkontrolle, damit die Selbstachtung nicht ganz zerstört wird.

4.2 Vertrauensaufbau versus Misstrauen

„Vertrauen bildet in fast allen Lebensbereichen eine Grundlage sozialer Beziehungen. Dies gilt für Beziehungen auf der Ebene des gesamtgesellschaftlichen Systems, wie bspw. das Verhältnis von rechtlichen, politischen oder wohlfahrtsstaatlichen Institutionen und ihren AdressatInnen, ebenso wie für Interaktionen in intimen Beziehungen, wie Eltern-Kind-Beziehungen, Partner-, Freundschafts- oder Familienbeziehungen“ (Wagenblass 2004, S. 61).

Dieser Definition folgend, kann für die Arbeit der SPFH konstatiert werden, dass die Bildung einer Vertrauensbeziehung die Grundlage ihrer Arbeit darstellt. Diese ist auch durch die engmaschigste Kontrolle nicht ersetzbar, denn hier geht es um persönliche Beziehungen.

Doch wie kann dieses generalisierte, oft sehr tief sitzende Misstrauen gegenüber der Jugendhilfe reduziert werden? Genau dort liegen die Chancen der Fachkraft, welche von den Betroffenen im eigenen Lebensumfeld erlebt wird. Sie kann von den Familien dort stärker als Individuum wahrgenommen werden und wird nicht mehr nur als Abgeordnete einer Institution gesehen (vgl. Wolf 2012, S. 169). Diese persönliche Ebene der Beziehung ist sowohl maßgebend für die Kontaktaufnahme und den Beginn der Intervention als auch für die Wirksamkeit im gesamten weiteren Verlauf (vgl. ebd., S. 173).

Vertrauen muss jedoch als „... höchst problematisches und *brüchiges* Konzept verstanden werden“ (Wagenblass 2004, S. 64). Es beansprucht ständige Arbeit daran, muss gemeinsam aufgebaut und fortwährend neu gebildet werden. Eine weitere Voraussetzung für die Vergabe von Vertrauen ist das Wissen des Risikos, welches damit verbunden ist (vgl. ebd., S. 64). Übertragen auf die SPFH im Zwangskontext ist es das dringende Erfordernis, einen bestehenden Kontrollauftrag von Anfang an offen zu kommunizieren. Die Betroffenen müssen wissen, wer welchen Auftrag hat und wie weitreichend die Kompetenzen zu dessen Erfüllung sind.

4.3 Die professionelle Haltung

Um die Intervention von Anfang an auf solide Füße zu stellen und damit das eben beschriebene, notwendige Vertrauen aufzubauen, ist die Haltung des Sozialarbeiters von größter Bedeutung. „Die persönliche Einstellung zu den Menschen, die zu Klienten werden, ist für die Wirksamkeit der Hilfe relevant“ (Wolf 2012, S. 168). Somit sollte der Fakt, dass es sich um einen Zwangskontext handelt, nicht maßgebend für die Einstellung sein, die man zu den Betroffenen entwickelt. Es bedarf einer Haltung, die frei von Verachtung und Vorurteilen ist. Vielmehr sollte sie von Respekt vor den Erfahrungen und der Persönlichkeit anderer Menschen geprägt sein.

Beschuldigungen, Verurteilungen, Drohungen und Zweifel an der Verbesserung der Situation gehören ohne Frage weder in den ersten Kontakten, noch im späteren Verlauf der Intervention zu den vertrauensbildenden Maßnahmen. Geht die Fachkraft jedoch mit der Einstellung an die Arbeit, dass auch Zwangskontexte erfolgreich sein können, sind die Chancen, erwünschte Veränderungen herbei zu führen, um ein Vielfaches größer.

Obwohl es sich auch in der SPFH, wie bereits ausgeführt, um ein asymmetrisches Machtverhältnis zugunsten der Fachkräfte handelt, sollten unreflektierte Formen der Machtausübung vermieden, Autonomieeinschränkungen begrenzt und Wahlmöglichkeiten geschaffen werden (vgl. Kähler/Zobrist 2013, S. 75). Bereits in den ersten Kontakten sind die Klienten an Entscheidungen zu beteiligen und Ziele gemeinsam aufzustellen. Dabei lassen sich hervorragend ihre Stärken und Ressourcen herausarbeiten.

Ein Vertrauensaufbau kann gelingen, wenn die Eltern nicht das Gefühl haben, dass sich die Fachkraft für einen besseren Menschen hält, der gekommen ist, um der Familie zu zeigen, dass bisher alles falsch gemacht wurde und dann ihren Maßstab anlegt. Auch in der Arbeit im Zwangskontext geht es in erster Linie um ein Miteinander. Eine offene und positive Haltung ist demnach bereits ein wichtiger Wirkfaktor für den Aufbau einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung, bevor man die Familie überhaupt kennengelernt hat.

4.4 Auftrags- und Rollenklärung

Zur Auftrags- und Rollenklärung gehört einerseits die persönliche Beschäftigung der Fachkraft mit dem Thema Zwangskontext, andererseits muss diese ihre Rolle auch mit den Klienten erörtern. Das Selbstverständnis über die Arbeit im Zwangskontext kann dabei als Voraussetzung für die Schaffung von Klarheit und Orientierung für die Klienten angesehen werden.

„Bezogen auf die eigene Positionsfindung erscheint es zunächst bedeutsam, die Einsicht zuzulassen, dass es berufliche Situationen gibt, in denen – nach entsprechend sorgfältiger Prüfung und insofern begründet und kontrolliert – die Anwendung von „Macht, Zwang und Gewalt“ (Demand 1990, 411) notwendig ist“ (Kähler/Zobrist 2013, S. 80). Erst wenn der Sozialarbeiter sich dessen bewusst ist und er diesen Umstand für sich akzeptieren kann, ist es möglich, diese Einstellung auch deutlich nach außen zu vertreten.

Es macht sich deshalb bereits in den ersten Kontakten unverzichtbar, diese Position klar und offen mit den Klienten zu thematisieren. Ihnen muss bewusst sein, dass der Familienhelfer auch Entscheidungen zu treffen hat, die von ihrem Standpunkt aus gesehen, gegen sie gerichtet sind. Gleichzeitig sollte der Klient dazu motiviert werden, gemeinsam mit der Fachkraft an der Behebung der Ursachen zu arbeiten. Beide Seiten erhalten somit die Möglichkeit, Erwartungen zu formulieren und sie mit ihrem Gegenüber zu reflektieren.

Obwohl das Vertrauen in die Fachkraft anfangs voraussichtlich eher belastet ist, darf der Kontrollauftrag nicht verschwiegen werden. Dem doppelten Mandat verpflichtet, sind beide Seiten, Hilfe und Kontrolle, gleichwertig zu kommunizieren. Eine Verleumdung oder Verschleierung des Kontrollaspektes kommt einer Lüge gleich, welche als Fundament für diese Arbeit nicht taugt (vgl. ebd., S. 82). Wenn es der Fachkraft gelingt, den Betroffenen beide Dimensionen zu verdeutlichen, können diese sich ein Bild davon machen, wie eine Zusammenarbeit aussehen kann. Sie werden darüber informiert, welche Chancen, aber auch welche Risiken mit der Intervention verbunden sind.

Zusammengefasst muss betont werden, dass die Auftrags- und Rollenklärung so zeitig wie möglich zu erfolgen hat und im Verlauf der Intervention ständig wiederholt werden muss.

4.5 Beziehungsgestaltung

Die SPFH ist aufgrund ihrer Verortung eine Intervention, welche als extrem beziehungslastig beschrieben werden kann. Der Sozialarbeiter als Vermittler und Person, die regelmäßig in der Familie präsent ist, nimmt bald eine wichtige Position für alle Beteiligten ein. Beziehungsarbeit ist deshalb von der ersten Begegnung an ein wichtiger Handlungsschwerpunkt für die Fachkraft. Da es sich hierbei um professionelle Beziehungen handelt, muss die Arbeit daran mit großer Sorgfalt angegangen werden.

Wie in Kapitel 3.4 beschrieben, haben die Familienhelfer es in Zwangskontexten oft mit Klienten zu tun, die misstrauisch oder gar feindselig in Kontakt mit ihnen treten. Andererseits kann die Fachkraft auch als „geringeres Übel“ im Vergleich zum Jugendamt angesehen werden. In diesen Fällen wird der Familienhelfer nicht selten behandelt, als sei er ein guter Bekannter. Ebenso denkbar ist, dass er idealisiert und zu einer Art Retterfigur emporgehoben wird. Solche Konstellationen findet man zumeist bei einsamen oder kranken Menschen.

Wie sollte eine professionelle Beziehung also aussehen, die der Situation in einer unerwünschten SPFH entsprechen kann? Eine Schlüsselposition nimmt auch hier die offene Kommunikation mit den Klienten ein. Selbst wenn sie es nicht gewohnt sind, schätzen sie es in der Regel sehr, dass sich jemand Zeit für sie nimmt und ehrlich über die momentane Lage spricht.

In den ersten Gesprächen werden die Weichen dafür gestellt, wie Beziehungen im weiteren Verlauf gestaltet werden. So wie die Klienten den Familienhelfer anfangs erleben, erwarten sie diese Verhaltensweisen für die gesamte zukünftige Zeit. Es macht demnach wenig Sinn, sich anfangs zu verstellen, Probleme herunterzuspielen oder uneingeschränktes Verständnis für alle bisherigen Handlungen der Klienten vorzugeben. Zu groß wäre die Enttäuschung, wenn an anderer Stelle oder zu einem späteren Zeitpunkt entgegengesetzt reagiert werden muss.

Das schließt jedoch nicht völlig aus, den Betroffenen auch in Zwangskontexten Empathie entgegen zu bringen. Dabei geht es nicht darum, unreflektiert Stimmungen und Meinungen aufzugreifen, zu bestätigen und damit zu verstärken. Es soll ein nachvollziehbares Einfühlen in die Gedanken und Emotionen der Betroffenen deutlich gemacht werden. Der hilfesuchenden Person wird damit gezeigt, dass die Fachkraft ihre Welt nachzeichnen, sich in ihre Lage hineinversetzen kann (vgl. Kähler/Zobrist 2013, S. 106). Es wird einer Verurteilung und Abwertung entgegengearbeitet. Deshalb steht gerade für Hilfen im Zwangskontext fest: „Eine empathiegestützte Rekonstruktion der Lebenswelt des Klienten ist auch hier wesentliches methodisches Rüstzeug“ (ebd., S. 106).

Bei groben Verstößen gegen geltende Normen bedeutet es wiederum, sich auch deutlich von diesem Verhalten abzugrenzen, es nicht zu billigen. Das gilt auch für Erstkontakte, denn man negiert damit nicht den Menschen, sondern nur ein bestimmtes Verhalten.

Eine empathische Haltung kann viel dazu beitragen, die Klienten zu motivieren, Veränderungen gemeinsam anzugehen. Dazu bedarf es einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung. Ausschlaggebend dafür sind die ersten Kontakte. Dort entscheidet sich der weitere Verlauf der Intervention. Den Betroffenen ist es meist klar, dass der Familienhelfer bei ihnen seiner bezahlten Arbeit nachgeht. Sie wissen, dass es sich „nur“ um ein professionelles Arbeitsverhältnis handelt. Dennoch dürfen sie den Helfer nicht als ein Wesen einer anderen Kultur sehen. Sie brauchen das Gefühl, dass er in der Lage ist, ihre Perspektive einzunehmen, ihre Sichtweisen zu verstehen, um solidarisch mit ihnen zu sein.

5 Zwischenfazit

Die SPFH im Zwangskontext ist eine große Herausforderung für alle Beteiligten. Für die betroffenen Familien bedeutet sie immer Autonomieeinschränkung und weitreichende Veränderungen, die von außen gesteuert und kontrolliert werden. Seitens der Fachkräfte verlangen sie ein Höchstmaß an Professionalität, Geduld und einer inneren Haltung, die vorurteilsfrei und offen sein muss.

Obwohl eine Arbeit, die nicht frei von Zwang ist, zunächst wenig aussichtsreich erscheint, sollte sie durchaus auch als Chance begriffen werden. Die Forschung kann noch keine verlässlichen empirischen Feststellungen zu Wirkungen im Zwangskontext liefern. Jedoch stellte sich bisher heraus, dass „... Zwangskontexte nicht zwingend Aussichtslosigkeit für Veränderungen bedeuten und zwingend negative Erfahrungen bei den Klienten erzeugen. Diese Vorstellung ist zwar weitverbreitet, wird jedoch widerlegt durch die Praxiserfahrung, dass Änderungen häufig ihren Ausgangspunkt in Zwangskontexten haben“ (Kähler/Zobrist 2013, S. 117 f.). Damit soll selbstverständlich keine generelle Fürsprache für die Anwendung von mehr Zwang zum Ausdruck kommen. Vielmehr geht es darum, solche Hilfen nicht von Anfang an als hoffnungslos und unmöglich anzusehen.

Weiterhin geht der aktuelle Forschungsstand heute davon aus, dass die Motivation der Klienten zu Veränderungen unter anderem auch von der Beziehung zwischen ihnen und der Fachkraft beeinflusst wird. Dessen professionelles Selbstverständnis muss die Bereitschaft beinhalten, auch mit Klienten zu arbeiten, für die diese Hilfe unerwünscht ist (vgl. ebd., S.118). Diese innere Haltung wurde im Vorfeld bereits als unabdingbare Voraussetzung und Basis für die Arbeit in solchen Zusammenhängen beschrieben.

Ebenfalls herausgearbeitet wurde die wichtige Methode der Rollen- und Auftragsklärung mit den Betroffenen. Unerlässliche Voraussetzung dafür ist eine offene Kommunikation von Anfang an. Gibt es Kontrollaufträge vom ASD an die SPFH, sind diese von Beginn an deutlich zu benennen sowie rechtlich und ethisch zu begründen. Das schließt natürlich mit ein, sich darüber zu verständigen, worauf sich die Kontrolle explizit bezieht und wo ihre Grenze gezogen wird. Der Klient benötigt die absolute Klarheit darüber, was, von wem und wie kontrolliert wird. Er muss wissen, welche Räume kontrollfrei bleiben und was er dafür tun kann, dass Kontrolle wieder reduziert, beziehungsweise zurückgenommen wird.

Sind diese Elemente geklärt, kann die Fachkraft offen in die Beziehungsarbeit gehen. Hier wurde das Vertrauen als eine entscheidende Dimension näher beleuchtet. Ohne Vertrauensverhältnis und der ständigen Arbeit daran, kann eine SPFH nicht funktionieren. Deshalb sind alle beschriebenen Maßnahmen, die das Wachsen von Vertrauen fördern, gerade in den ersten Kontakten mit Familien so bedeutend.

Abschließend soll betont werden, dass sich in der Sozialen Arbeit, demnach auch in der SPFH, stets mehrere Biographien begegnen. Sie sind dafür verantwortlich, dass Menschen unterschiedliche Gefühle und Auffassungen mit ein und derselben Sache verbinden. Deshalb ist es für die Fachkraft zuweilen schwer, nicht die eigenen Maßstäbe als Schablone anzusetzen und folgenreiche Entscheidungen vor diesem Hintergrund zu treffen. Eine bestimmende Rolle spielt dabei die Selbstreflexion. Es ist ständig zu prüfen, welchen Einfluss die eigene Person auf das berufliche Handeln hat. „Diese Selbstreflexion muss durch die Beratung, Deutung und auch kollegiale Kontrolle im Team abgesichert werden. Als freischaffende Künstler ohne eine solche Teamanbindung ist diese Arbeit nicht zu verantworten“ (Wolf 2012, S. 238).

Die theoretische Auseinandersetzung mit der Fachliteratur ergab, dass es durchaus unterschiedliche Betrachtungen zum Thema Umgang mit Kontrolle in der SPFH gibt.

Das, in dieser Arbeit zugrunde gelegte Verständnis von Zwangskontexten, macht deutlich, dass die Sozialarbeiter in der Praxis weit häufiger damit zu tun haben als weithin angenommen. Deshalb müssen diese einen produktiven Umgang damit finden. Aus den bisherigen Ausführungen wurde deutlich, dass die ersten Kontakte richtungsweisend für die Entwicklung der gesamten Intervention sind. Deshalb galt das Forschungsinteresse der vorliegenden Bachelorarbeit genau dieser Phase der SPFH in Zwangskontexten.

Am Beispiel der Arbeit eines freien Trägers in Dresden wird nachfolgend untersucht, wie die Fachkräfte diese ersten Kontakte gestalten.

6 Empirische Untersuchungen zum Umgang der Fachkräfte mit Kontrolle in Erstkontakten mit Betroffenen

Nachdem in den vorangegangenen Kapiteln die wissenschaftliche Sichtweise auf das Thema herausgearbeitet wurde, soll sich in diesem Teil der Bachelorarbeit damit auseinandergesetzt werden, wie die gewonnen Erkenntnisse und Theorien konkret in der Praxis umgesetzt werden. Dazu bedient man sich der empirischen Sozialforschung.

Um nachzuvollziehen, was im sozialen Umfeld wahrnehmbar ist, wird soziales Handeln näher untersucht. Dieses bezieht sich in seinem Sinne immer auf das Handeln anderer und richtet sich im Verlauf auch danach aus. Soziales Handeln beinhaltet demnach immer eine Zieldimension und bezieht sich auf ein soziales Pendant. Weiterhin ist es durch eine gewisse Planung und auch gegenseitige Erwartung an das Verhalten der anderen gekennzeichnet (vgl. Schaffer 2002, S. 25 f.).

Es gilt zu eruieren, wie die Fachkräfte, welche SPFH im Zwangskontext leisten, mit Kontrolle umgehen. Die Untersuchungen beschränken sich dabei auf die ersten Kontakte mit den Familien. Diese stehen bekanntlich im Zeichen des Aufbaus einer tragfähigen Arbeitsbeziehung und eines Vertrauensverhältnisses zwischen Fachkraft und Familie. Kann eine solche Basis im Kontext von Zwang überhaupt geschaffen werden? Wie gelingt den professionellen Helfern der Spagat zwischen Hilfe und Kontrolle? Was hat sich als hilfreich herausgestellt, was sollte man besser vermeiden?

Um diese und weiterführende Fragen empirisch zu analysieren, wurden zwei Interviews mit Mitarbeitern der Burmeister & Luding GmbH in Dresden durchgeführt, welche in diesem Kontext tätig sind. Nachfolgend werden die Methoden und Zielvorstellungen der Befragungen kurz beschrieben und im Anschluss daran die ermittelten Ergebnisse vorgestellt.

6.1 Beschreibung der Arbeitsweise zur qualitativen Datenerhebung anhand von Einzelbefragungen

Um zu ergründen, wie bewusst oder unbewusst die Fachkräfte in der Ver-
richtung ihrer täglichen Arbeit mit den Aspekten von Kontrolle umgehen,
ob sich ihre Herangehensweise in Zwangskontexten von der in anderen
Hilfen unterscheidet, musste eine Forschungsmethode mit beschreiben-
dem Charakter gefunden werden.

Die Wahl fiel deshalb auf die qualitative Einzelbefragung in Form eines
teilstandardisierten Interviews. Diese Form unterscheidet sich grundle-
gend von der quantitativen Datenerhebung, die sich eher dazu eignet,
Stichproben statistisch zu erfassen und auszuwerten.

„Die *qualitativen Studien* richten ihr Erkenntnisinteresse weniger auf den
Beweis durch die „große Zahl“, sondern auf das *Verstehen* von sozialem
Handeln, dessen Beschreibung und Rekonstruktion anhand weniger Ein-
zelfälle“ (Schaffer 2002, S. 46). Aus dem Verstehen des Einzelfalls wer-
den dann fallbezogene Aussagen generiert. Es geht dabei nicht um Theo-
rie- oder Hypothesentestung, sondern um das Fallverstehen, welches
wiederum erst einmal ermöglicht, Hypothesen zu entwickeln (vgl. ebd.,
S. 46 f.).

Kennzeichnend für das teilstandardisierte Interview ist der Bezug auf die
reale Lebenspraxis der ausgewählten Befragten. Das schließt ebenfalls
Regeln mit ein, welche deren Alltag beeinflussen, ordnen und bestimmen,
egal ob sich die Untersuchten dessen bewusst sind oder nicht. Ein weite-
res Charakterisierungsmerkmal sind die offenen Fragen, auf die die Be-
fragten absolut frei reagieren können. Deren Reihenfolge sollte den Aus-
führungen der Untersuchten flexibel angepasst sein. Wichtig ist jedoch,
allen dieselben Fragen zu stellen, damit eine spätere Vergleichbarkeit ge-
sichert ist (vgl. ebd., S. 87).

Im Gegensatz zum nichtstandardisierten, wird im Vorfeld des teilstandardisierten Interviews ein Leitfaden erstellt, der einen Katalog an offenen Fragen oder Fragenkomplexen enthält. An diesem kann sich der Fragende sicher orientieren, hat aber dennoch zu beachten, dass der Befragte im Mittelpunkt steht und entscheidet, wie ausführlich er die Fragen beantworten möchte. So bleibt ausreichend Gelegenheit für Nachfragen, detailliertere Erklärungen und weiterführende Fragen.

Eine bestens geeignete Methode zur besseren Sinnverständigung stellt das Paraphrasieren dar. Dabei werden die Äußerungen des Befragten vom Fragenden wiederholt. Es kann auch vertieft nachgefragt oder bereits vorsichtig interpretiert werden (vgl. Schaffer 2002, S.106). Diese Methodik wurde in den geführten Interviews häufig angewandt.

Der Interviewleitfaden entstand durch die Präzisierung des Themas in Form von Fragen, welche drei Abschnitten zugeordnet werden können. Im Einstieg ging es zunächst darum, ganz individuell zu beschreiben, wie die ersten Kontakte im genannten Kontext aussehen. Die Befragten erhielten dazu einen Erzählimpuls und konnten frei über ihre alltägliche Arbeit berichten, ohne Wertungen oder Begründungen abzugeben.

Im zweiten Teil sollten sie sich dann zur Fokussierung ihrer Arbeitsschwerpunkte äußern. Das Erkenntnisinteresse dieser Fragen bestand darin, herauszufinden, welche Dimension ihres Auftrags in den ersten Begegnungen mit den Familien für sie im Mittelpunkt steht. Ist es der Vertrauensaufbau, die Hilfe, die Kontrolle, oder eine bislang unberücksichtigte Komponente? Von Interesse war es auch zu eruieren, ob diese Dimensionen überhaupt getrennt voneinander behandelt werden können oder stets in Kombination gehandhabt werden.

Am Ende der Interviews ging es darum, ganz persönliche Empfindungen, Eindrücke und Gefühle zu schildern, die die Befragten mit dieser Arbeit verbinden. War im zweiten Teil des Interviews eher die professionelle Sicht gefragt, so kommt nun der Mensch, das Individuum zu Wort. Damit sollen Erkenntnisse zum Leidensdruck, zur Belastung und deren Bewältigung durch mögliche Unterstützungsleistungen gewonnen werden.

Der absichtlich kurz und sehr offen gehaltene Leitfaden der Befragungen ist im Anhang dieser Bachelorarbeit unter „Anhang I – Interviewleitfaden“ einzusehen.

Die Interviewprobanden arbeiten beide als Sozialarbeiter bei der Burmeister & Luding GmbH, einem privaten, seit 2007 anerkannten Träger der Kinder- und Jugendhilfe in Dresden. Sie sind dort im Team der ambulanten Erziehungshilfen tätig und leisten unter anderem auch SPFH. Die Mitarbeiter verorten sich dazu in drei verschiedenen Regionalteams. Ausgewählt wurden ein männlicher Mitarbeiter und eine weibliche Kollegin aus unterschiedlichen Regionalteams.

Frau Sarah Kosch ist siebenundzwanzig Jahre alt, Diplomsozialpädagogin/Diplomsozialarbeiterin, fühlt sich dem Regionalteam Dresden West zugehörig und arbeitet seit drei Jahren im genannten Berufsfeld. Herr Daniel Effenberger leitet das Regionalteam Dresden Nord, ist zweiundvierzig Jahre alt, ebenfalls Diplomsozialpädagoge/Diplomsozialarbeiter und sammelt bereits seit über dreizehn Jahren Erfahrungen im Bereich der ambulanten Erziehungshilfen. Die Probanden unterscheiden sich demnach in Geschlecht, Lebensalter und Dauer der Tätigkeit im Berufsfeld, verfügen jedoch über die gleiche Qualifikation.

In Vorbereitung auf die Durchführung der Interviews wurden zunächst das Einverständnis für die Befragung und deren Aufzeichnung durch ein Diktiergerät von den Probanden eingeholt. Sowohl dies, als auch die Erlaubnis zur Verwendung des erhobenen Datenmaterials wurden durch sie schriftlich bestätigt.

In einer vorherigen Absprache erhielten die zu Befragenden Kenntnis über das Thema der vorliegenden Arbeit und die essentiellen Inhalte des Interviews. Da für den positiven Verlauf eines Interviews eine entspannte Situation in einer neutral-kollegialen und harmonischen Atmosphäre von Bedeutung ist, war es den Probanden vorbehalten, Zeit und Ort der Befragung selbst zu bestimmen (vgl. Schaffer 2002, S. 106). Da sich alle Beteiligten bereits kannten, waren vorbereitende Treffen zum Aufbau einer Vertrauensbasis nicht notwendig.

Deshalb wurden die Interviews auch in der „Du-Form“ geführt und konnten nach einer einleitenden Begrüßung direkt beginnen.

Um die Interviews wissenschaftlich auswerten zu können, wurden sie erst einmal transkribiert. Die Transkription stellt eine wesentliche Voraussetzung für die weiterführende Analyse der erhobenen Daten dar. Dabei geht es darum, dass sich auf dem Datenträger befindliche Material in einen lesbaren Zustand zu bringen. Es werden jedoch nicht nur die gesprochenen Sätze transkribiert, sondern auch nichtsprachliche Äußerungen mit dargestellt, da sie für spätere Interpretationen bedeutsam sein könnten (vgl. Lamnek 2010, S. 367). Eine entsprechende Legende zur Erläuterung derartiger Bekundungen ist ebenfalls im Anhang unter „Anhang II – Transkriptionsregeln“ zu finden.

Der nächste Schritt zur Analyse der vorliegenden Abschriften war die Kategorienbildung. Dazu wurden die Inhalte und Fragen der Interviews herangezogen. Den Prinzipien der strukturierenden Inhaltsanalyse folgend, wurden gewisse Gesichtspunkte heraus filtriert und den vorab determinierten Kategorien zugeordnet, die sich auf die ursprüngliche Fragestellung beziehen. Durch die Zusammenfassung der Kernaussagen war es dann möglich, Ergebnisse darzustellen. Der Vergleich der Aussagen der Befragten ließ Gemeinsamkeiten und Unterschiede deutlich werden, welche anschließend interpretiert wurden.

Diese Form der Analyse bedient sich auch der Anführung sogenannter Ankerbeispiele, das heißt, es werden typische Passagen zitiert, welche theoretische Annahmen bekräftigen oder negieren können (vgl. Schaffer 2002, S. 126 f.). Auch in der vorliegenden Arbeit wurde diese Methodik zur Interpretation der Ergebnisse unterstützend angewandt.

Die Transkriptionen der Interviews sind im Anhang unter den Anlagen III und IV einsehbar.

6.2 Darstellung der Inhaltsanalyse unter Zuhilfenahme von Untersuchungskategorien

Die durch Strukturierung gebildeten Kategorien werden fortlaufend benannt und zunächst einzeln betrachtet. Da den Probanden weitestgehend dieselben Fragen gestellt wurden, lassen sich ihre Aussagen gut zueinander in Beziehung setzen. Im Anschluss daran werden die Ergebnisse dieses Vergleichs für jede Kategorie dargestellt. Eine zusammenfassende Wertung der Arbeit mit dem Kategoriensystem erfolgt dann abschließend im nächsten Kapitel.

Verständnis/Auffassung von Kontrolle

Eine Frage danach, was die Interviewpartner unter Kontrolle im untersuchten Kontext verstehen und welche Formen ihnen in der beruflichen Praxis begegnen, wurde absichtlich nicht direkt formuliert. Damit sollte dem Versuch entgegen gewirkt werden, möglichst professionelle Definitionen zu entwickeln, statt eigener Wahrnehmungen zu schildern. Im Laufe der Befragungen gingen sie aber frei auf dieses Thema ein. Festzustellen ist, dass beide Probanden Kontrolle ganz deutlich in Zusammenhang mit Kindeswohlgefährdung bringen.

Frau Kosch sieht Kontrolle bei klarer Auftragsformulierung durch den ASD als ihre Pflicht an und kommuniziert das auch offen mit den Betroffenen (vgl. Anlage III, S. VI Zeile 119 ff.). Als Beispiele für solche Aufträge führt sie ganz praktische Kontrollen an, welche die Versorgung der Kinder mit Nahrung, Kleidung und Strom betreffen. Auch die Beziehungsgestaltung der Eltern zu ihren Kindern schließt sie dabei ein. Frau Kosch unterscheidet weiterhin zwischen „... tatsächlich[er] Kontrolle...“ (ebd., S. VI Zeile 133), welche sich durch klare Bekenntnis eines offenen Auftrags des Jugendamtes auszeichnet, und solcher Kontrolle, die „... verdeckt mit-schwingt...“ (ebd., S. VI Zeile 136). Letztere wird aufgrund mangelnder Legitimation und Bestimmung als „... saumäßig unangenehm...“ (ebd., S. VII Zeile 141) von ihr beschrieben.

Im weiteren Verlauf geht Frau Kosch auf die Grenzen von Kontrolle ein. Diese zieht sie in dem Moment, wenn der Helfer zwischen die Fronten von Familie und Jugendamt gerät. Ohne Beispiele dafür zu nennen, äußert sie, dass ihre Kontrollmöglichkeiten zuweilen auch begrenzt sind. „An der Stelle muss ich einfach auch sagen, der Kontrollauftrag liegt beim Jugendamt und nicht nur bei mir. Klar können die mich beauftragen, ein Stück weit damit, aber es gibt einfach auch Momente, wo ich, wo ich ja nicht entscheidungsgebend bin, sondern Entscheidungen werden an anderer Stelle getroffen“ (Anlage III, S. XVI Zeile 449 ff.).

Herr Effenberger sieht die Ursache für die Initiierung einer Kontrollhilfe immer in einer Kindeswohlgefährdung (vgl. Anlage IV, S. XXIII Zeile 187 ff.). Auch er führt Beispiele für Kontrollaufträge an, die den Zustand der Wohnung, den Umgang mit den Kindern und die Gesundheitsfürsorge anbelangen. Über verdeckte Aufträge äußert er sich jedoch nicht.

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass beide Interviewpartner Kontrollaufträge aus ihrer Praxis kennen, sie akzeptieren und mit ihnen arbeiten. Im Kontext von Kindeswohlgefährdung stellt das Kontrollieren überprüfbarer Elemente bei offen kommunizierter Auftragslage für die Befragten scheinbar kein Problem dar. Schwieriger wird es bei verdeckten Aufträgen, die nur eine der Probanden beschreibt. Deutlich wird weiterhin, dass das Erkennen und Annehmen der Grenzen von Kontrolle von tragender Bedeutung ist.

Vorannahmen/Haltungen

Hinsichtlich der Vorannahmen gibt es einige Gemeinsamkeiten in den Aussagen beider Interviewpartner. Sie behalten sich eine gewisse Offenheit für die Familie und die Themen der ersten Kontakte vor. Somit können sie flexibler auf die Bedürfnisse der Betroffenen eingehen, die immer „... von den Personen unterschiedlich“ (Anlage IV, S. XXII Zeile 157) sind. Beiden gemeinsam ist außerdem das Vermögen, die Perspektive ihrer Klientel einzunehmen und nachzuzeichnen.

Sie gehen davon aus, dass es für die Familien ungewohnt ist, wenn sie auf einmal in die Wohnung und damit in das Leben der Familien treten (vgl. Anlage IV, S. XXI Zeile 106 ff.) und plädieren für Geduld, die dieser Umstand notwendig macht. „Man muss den Familien zumindest Zeit geben, sich daran zu gewöhnen, dass plötzlich jemand einfach in ihrem intimsten, privaten Umfeld einfach auftaucht“ (Anlage III, S. VI Zeile 112 ff.). Frau Kosch betont, dass es „Menschen“ (ebd., S. XV Zeile 435) sind, mit denen sie arbeitet.

Beide Probanden unterstreichen, dass die Hilfeannahme durch die Klienten freiwillig ist und auch sie die Möglichkeit haben, diese abzulehnen. Sie gehen jedoch davon aus, dass die Eltern wissen, dass bei mangelnder Mitwirkung „... vermutlich etwas anderes passiert“ (Anlage IV, S. XIX Zeile 59) und bezeichnen die SPFH als „präventiven Schritt vor der Inobhutnahme“ (Anlage III, S. VI Zeile 111).

Trotzdem verkörpern beide Interviewteilnehmer eine positive Grundhaltung zu Hilfen im Zwangskontext. Sie bewerten sie sowohl für sich selbst, als auch für die Klienten als durchaus sinnvolle Arbeit.

Widerstände, Abwehrmechanismen und Ängste werden als normale Reaktionen angesehen. Auch biographische Sensibilisierungen und schlechte Erfahrungen mit Jugendhilfe werden den Klienten eingeräumt und beeinflussen nach ihrer Einschätzung die Motivation für diese Intervention.

Die Fachkräfte können es einordnen, wenn viele Klienten sie zunächst ablehnen und wissen, dass das nicht an ihrer Person, sondern an deren Funktion liegt. „Also, dass ist jetzt nicht so, dass ich davon ausgehen kann, dass die Familie für mich da gleich ganz dankbar ist, dass ich dann da bin, sondern ich muss denen erst zeigen, welche Möglichkeiten für die dabei auch herum kommen können“ (ebd., S. IV Zeile 64 ff.).

Eine weitere Gemeinsamkeit liegt in der Vorannahme, dass beide Familienhelfer ihren Einsatz darin begründet sehen, dass in der betreffenden Familie momentan nicht „... alles in Ordnung ist, sondern weil halt einige Sachen vielleicht besser gemacht werden könnten“ (Anlage IV, S. XXV Zeile 240 ff.), auch wenn die Familien etwas anderes sehen oder behaupten.

Die Interviewten sind demnach in der Lage, zu antizipieren, dass die Betroffenen solche abmildernden Einschätzungen aus Selbstschutz geben und gehen davon aus, dass sie „... erst mal in Verhältnisse komme[n], die eher .. suboptimal sind, sonst gäbe es diesen Auftrag nicht“ (Anlage III, S. IX Zeile 209 ff.). Den Antworten von Frau Kosch ist außerdem zu entnehmen, dass sie die Annahme vertritt, dass die Eltern das Beste für ihre Kinder wollen, nur manchmal nicht wissen, wie sie das umsetzen können.

Hinsichtlich einer offenen, wertschätzenden Haltung, mit der die Fachkräfte in die Arbeit starten müssen, sind sich beide Probanden einig. Sie haben ein Selbstverständnis von ihrer Arbeit entwickelt, welches ihnen möglich macht, sich in die Lage der Betroffenen einzufühlen und die oftmals sehr vielschichtigen Problemlagen als Bestandteil ihrer Arbeit anzuerkennen. Die Interviewpartner wissen ebenfalls um den Druck der Betroffenen, den die eingeschränkte Freiwilligkeit der Hilfeannahme bei ihnen erzeugt. Ihr Menschenbild ist geprägt von der Einstellung, dass diese sehr unterschiedlich sind und auch in Krisen selbstbestimmt Entscheidungen treffen können. Das schließt die Übernahme der Verantwortung für die Konsequenzen mit ein.

Schwerpunktsetzung in den ersten Kontakten

Die Aussagen der Befragten zur Fokussierung ihrer Arbeitsaufgaben unterscheiden sich ebenfalls nicht wesentlich voneinander, nur die Umsetzung gestaltet sich verschieden. Während es sich Herr Effenberger zum Prinzip gemacht hat, dass erste Treffen mit den Eltern allein und außerhalb der Wohnung stattfinden zu lassen, berichtet Frau Kosch nichts über derartige Grundsätze.

Ganz klar und nachdrücklich stellen beide Probanden fest, dass das gegenseitige Kennenlernen im Mittelpunkt der ersten Begegnungen steht. Anfangs spielen Zielsetzungen aus dem Hilfeplan oder andere, nicht näher beschriebene Vorgaben noch keine Rolle. „Also versuche ich sozusagen erst mal, also diese große Erwartungshaltung und diesen Druck, der, sag ich mal, durch den Auftrag, wenn so eine Hilfe zustande kommt, im Zwangskontext, erst mal `n bisschen `rauszunehmen“ (Anlage III, S. IV Zeile 53 ff.).

Die Interviewpartner nutzen die ersten Gespräche dazu, sich selber und ihre Angebote vorzustellen, sich bei den Familien zu „bewerben“ (ebd., S. IV Zeile 64). Gleichrangig werden dann die Familien zu Themen wie Beruf, Hobbies oder Freizeitgestaltung mit den Kindern befragt. Frau Kosch ergänzt, dass für sie auch die Vorstellungen der Betroffenen von der Ausgestaltung der Hilfe von Belang sind. Sie versucht die Klienten darüber zu motivieren, gemeinsam zu überlegen, wie sie sie „... am schnellsten wieder loswerden können“ (ebd., S. V Zeile 75).

Ein bewährtes Arbeitsprinzip stellt für Frau Kosch die Wertschätzung der Menschen und ihrer bisherigen Versuche dar, selbst etwas an ihrer Situation zu verändern. Dabei werden Ressourcen herausgearbeitet, an die sie anknüpfen können. Frau Kosch formuliert eindeutig, dass für sie „... der Fokus ganz klar auf der Herstellung `ner wirklich guten, ehrlichen, klaren Arbeitsbeziehung“ (ebd., S. IX Zeile 213 f.) liegt.

Alle beschriebenen Vorgehensweisen, sich den Familien behutsam zu nähern, zielen darauf ab, eine Vertrauensbasis zu schaffen, ohne die eine Zusammenarbeit nicht möglich ist. Aufgrund der einheitlichen Benennung kann geschlussfolgert werden, dass das Augenmerk primär darauf zu richten ist, da ohne Vertrauen das Fundament für die gemeinsame Arbeit fehlt. Alle anderen inhaltlichen Arbeitsschwerpunkte müssen hinten angestellt werden.

Zeitpunkt der Thematisierung von Kontrolle

In Bezug auf den Zeitpunkt, zu dem ein bestehender Kontrollauftrag und dessen Umsetzung mit den Betroffenen kommuniziert wird, weichen die Angaben der Befragten erheblich voneinander ab.

Herr Effenberger unterstreicht, dass die ersten Kontakte reine „Kennenlerntermine“ (Anlage IV, S. XXII Zeile 170) sind. Der Kontrollauftrag wird von ihm in diesen Gesprächen bewusst nicht mit benannt. Er sammelte die Erfahrung, dass ein Vertrauensaufbau nicht möglich ist, wenn die Kontrolle sofort thematisiert wird. Deshalb verlegt er die erste Auseinandersetzung mit diesem Thema ganz konkret auf das dritte Treffen mit den Familien. Allerdings räumt er ein, dass die Hälfte der Klienten von sich aus fragt, wie die Kontrolle zukünftig von statten gehen wird (vgl. ebd., S. XXII Zeile 152 ff.).

Frau Kosch hingegen plädiert ganz deutlich und wiederholt dafür, von Anfang an „ehrlich“ (Anlage III, S. V Zeile 87) mit diesem Fakt umzugehen und behandelt den Kontrollauftrag ganz transparent. Sie geht sogar soweit, sich entsprechende Belehrungen und Erklärungen zu ihrem Schutzauftrag von den Eltern unterschreiben zu lassen.

Die unterschiedlichen Auffassungen zur zeitlichen Terminierung der Konfrontation mit dem Thema Kontrolle lassen darauf schließen, dass die Helfer in der Praxis ganz individuell damit verfahren. Offenbar haben beide Probanden mit ihrer Handhabung gute Erfahrungen gesammelt, was nicht zuletzt durch die Vehemenz ihrer Aussagen zum Ausdruck kommt.

Indikatoren für gelungene Erstkontakte

Auf die Frage, woran die Interviewten einen gelungenen Erstkontakt festmachen, benannten beide die Bereitschaft der Familie zur erneuten Verabredung eines weiteren Gesprächs. Dabei beschreibt Herr Effenberger ein Gefühl, welches ihm nach dem ersten Termin bereits vermittelt, ob er die Eltern für die Zusammenarbeit aufschließen konnte, oder ob es schwierig wird, dies zu realisieren.

Für Frau Kosch ist es bereits ein gutes Zeichen, wenn ihr die Tür geöffnet wird und man anschließend gemeinsam ins Gespräch kommt. Die Erlaubnis zum Eintritt in die Wohnung der Betroffenen wertet sie als einen erfolgreichen Ausgangspunkt für die weitere Arbeit. Sie vertritt die Auffassung, wenn „...es eine Bereitschaft gibt, zum Beispiel, dass ich mir einfach mal die Wohnung so mal mit angucken kann, oder die Kinder begrüßen darf, halt so`n Gespräch, irgendwie gibt, dann finde ich, ehm, lässt das schon irgendwie darauf schließen, dass es ein Minimum an Mitwirkungsbereitschaft irgendwie gibt“ (Anlage III, S. XI Zeile 292 ff.).

An den Antworten ist ablesbar, dass die Erwartungen an den Erstkontakt nicht zu hoch gesteckt werden dürfen. Erhält der Helfer gewissermaßen Eintritt in das Private einer Familie, obwohl diese ihn nicht angefordert hat, kann das bereits als Erfolg verstanden werden. Ist es der Fachkraft zusätzlich gelungen, ins Gespräch mit den Klienten zu kommen und lassen diese sich auf ein nächstes ein, ist der erste Schritt für ein gelingendes Miteinander getan.

Unterstützungsbedarf der Fachkräfte

Die Rückmeldungen in puncto Unterstützungsbedarfe gleichen sich in den meisten Punkten. Mit Übereinstimmung wird das Team als wichtige Hilfe beschrieben. „Und weil ja im Hintergrund eine Kindeswohlgefährdung vermutlich liegt, ehm, ist das Team ein guter Rückhalt, von kollegialer Fallberatung, über Fallvorstellung, jedenfalls die Kollegen spielen da eine große Rolle, in Notfällen da auch auf `ne Beratung zurückzugreifen“ (Anlage IV, S. XXV Zeile 265 ff.). Frau Kosch führt ergänzend noch die Supervision an, welche sowohl für das Fallverständnis als auch zur Selbstreflexion von großem Wert für sie ist.

Die Interviewten benennen weiterhin die bedeutsame Rolle des ASD in diesen speziellen Hilfen. Angefangen bei einer eindeutigen Auftragslage, bis hin zu engeren, als sonst üblichen Kontakten mit den fallführenden Mitarbeitern, wird der ASD zu einer wichtigen Unterstützungsinstanz.

Als entlastend und wichtig beschreiben die Probanden ebenso ein stabiles Netzwerk. Einbegriffen werden dabei Verwandte der Familie, Nachbarn, Ärzte, Kindertagesstätten, Schulen sowie alle „... Institutionen und Professionen, die irgendwie in der Familie schon mal zu tun hatten,...“ (Anlage IV, S. XXVII Zeile 335 f.).

Da die Sozialpädagogen ihre Tätigkeiten und Entscheidungen im Arbeitsfeld SPFH relativ autonom gestalten, beziehungsweise treffen müssen, benötigen sie verlässliche Unterstützer. Das ist kein Anzeichen mangelnder Entscheidungsfähigkeit oder fehlender Kompetenzen, sondern gehört zu einer professionellen Arbeitsweise.

Belastungsintensität

Bei der Auswertung der Antworten auf die Frage nach einer eventuellen Mehrbelastung in den beschriebenen Hilfen konnten Widersprüchlichkeiten festgestellt werden. Beide Probanden reagierten auf diese Frage deutlich zeitverzögert und mit nonverbalen Auffälligkeiten, wie Seufzen und Veränderung ihrer Stimmlage. Frau Kosch macht die Belastungsintensität unter anderem von einem klaren Auftrag abhängig. „Ja, die sind nicht unbedingt schwieriger oder belastender als andere, sie erfordern einfach mal ein Stück weit mehr Struktur, innere Struktur von mir als Helfer, ehm, sag ich mal und eben äußere Strukturen, die eben auch stehen müssen,...“ (Anlage III, S. XIII Zeile 356 ff.).

Die präzisierte Frage nach einer emotionalen Belastung bejaht sie. Im weiteren Verlauf räumt sie ein, dass es immer wieder Fälle gibt, die sie berühren und sie emotional sehr ansprechen. Besonders zu Beginn ihrer Arbeit, welche, genau wie bei Herrn Effenberger, mit einer solchen Hilfe begann, litt sie als Mensch und als Helfer unter der Nähe zu diesen hochbelasteten Familien (vgl. ebd., S. XIV Zeile 394).

Herr Effenberger äußerte bereits im ersten Teil des Interviews, dass er Hilfen mit Kontrollaspekt nicht so sehr „mag“ (Anlage IV, S. XIX Zeile 55). Während er diese Aussage tätigte, strich er sich mit der Hand mehrmals über seinen Unterarm. Außerdem beschreibt er ein „Kribbeln“, welches ihn

befällt, wenn er Kontrollaufträge erhält. Erstaunlicherweise folgte der Frage nach einer besonderen Belastung eine längere Denkpause. Dann wurde diese von ihm mit einem knappen „Nö“ (ebd., S. XXVI Zeile 276) beantwortet. Dadurch entstand der Eindruck, dass Herr Effenberger nicht näher auf dieses Thema eingehen möchte, was im Fortgang des Interviews natürlich berücksichtigt wurde.

Die nonverbalen Bekundungen der Interviewten geben Anlass zu der Interpretation, dass diese Art von Hilfen doch bedrückender ist, als vielfach konzediert wird. Das emotionale Moment der Belastung spielt sicher eine gewichtige Rolle, zeitliche und organisatorische Mehrbelastungen kommen meist noch dazu.

6.3 Finale Zusammenfassung des Erkenntnisgewinns

Die Auswertung der geführten Interviews bestätigte in den meisten Punkten die vorher eruierten theoretischen Erkenntnisse zum Thema Kontrolle in der SPFH. Das führt zu der Annahme, dass die ausgebildeten Fachkräfte über das theoretische Wissen verfügen und einen professionellen Umgang damit pflegen. Die Angaben der Befragten wiesen viele Gemeinsamkeiten auf, lassen aber dennoch ganz individuelle Zugänge zum Thema erkennen.

Die Analyse des Materials belegt, dass eine angemessene, fachliche Haltung im untersuchten Kontext von originärer Bedeutung ist. An der Fülle der Aussagen wird deutlich, dass zahlreiche Vorannahmen zu dieser Thematik existieren. Erfreulicherweise werden Hilfen im Zwangskontext nicht abgewertet oder abgewehrt. Im Gegenteil, sie werden sogar als erfolgreicher beschrieben und mit positiven Aspekten verknüpft.

Überraschend war jedoch der Erkenntnisgewinn zur Wahrnehmung der eigenen Belastung in solchen Hilfen. Hier unterschieden sich verbale und nonverbale Äußerungen teilweise deutlich voneinander. Entweder ist die Belastung in diesem Zusammenhang nicht so hoch, wie im Vorfeld vermutet, oder sie wird als solche abgelehnt, abgemildert oder verdrängt.

Diese Interpretationen sind rein spekulativ und bedürfen einer gesonderten Untersuchung.

Der zentralste Erkenntnisgewinn nach Auswertung der erhobenen Daten liegt darin, dass Vertrauen eines der wichtigsten Faktoren für den gesamten Verlauf der Intervention ist. Deshalb wird bereits ab dem ersten Kontakt mit der Familie primär am Aufbau desselben gearbeitet. Die Umsetzung dessen ist jedoch individuell verschieden. Es handelt sich in der SPFH zweifelsfrei um persönliche Beziehung zwischen einzelnen Menschen. Der Klient vertraut demnach der Person des Helfers, nicht seiner Profession.

Zusammenfassend kann die Hypothese aufgestellt werden, dass ohne Vertrauen keine Kontrolle möglich ist, die positive Wirkungen hervorbringen soll. Demnach ist in den ersten Kontakten mit Familien dem Vertrauensaufbau der Kontrolle unbedingt Vorrang zu gewähren. Dieser Herausforderung müssen sich die Fachkräfte, gerade in Zwangskontexten und dem zunächst eher problematischen Zugang zu den Betroffenen von Beginn an stellen.

7 Resümee und Ausblick

Zielstellung dieser Bachelorarbeit war es, tiefer in die Thematik des Umgangs mit Kontrolle in der SPFH einzusteigen. Sowohl die theoretische Auseinandersetzung mit dieser Problematik als auch die empirische Arbeit dazu verdeutlichten die Brisanz dieses Themas. Das ist nicht zuletzt der Tatsache geschuldet, dass sogenannte Schutz- und Kontrollaufträge in der SPFH bereits zur festen Praxis gehören.

Es konnte ermittelt werden, dass zum einen konkrete gesetzliche Legitimationen fehlen und andererseits die fachlichen Debatten zur Sachdienlichkeit derartiger Konzepte noch nicht ausreichend Gehör finden. Deshalb existieren enorme Unsicherheiten bei allen Beteiligten. Die Fachkräfte der freien Träger geraten damit regelmäßig unter Druck, welcher sich äußerst kontraproduktiv auf ihre Arbeit auswirkt.

Anhand der Literaturrecherche konnte festgestellt werden, dass sich Hilfe und Kontrolle nicht grundsätzlich ausschließen. Dieses theoretische Konstrukt wurde auch von den Interviewten bestätigt. Hilfe und Kontrolle existieren in der SPFH stets nebeneinander. Wichtig ist, dass Kontrolle an Hilfeleistungen gekoppelt sein muss.

Außerdem sind verschiedene Voraussetzungen zu erfüllen, wenn Kontrolle die erwünschte Wirkung erzielen soll. An dieser Stelle sei auf die Forschungsergebnisse von Klaus Wolf verwiesen, welche auf langjährige qualitative Untersuchungen in Familien fußen. Er beschreibt „Sechs Voraussetzungen für konstruktive Wirkungen sozialer Kontrolle“ (Wolf 2012, S. 222 ff.) und zeigt auf, dass auch kontrollierende Elemente konstruktiv eingesetzt werden können (vgl. ebd., S. 235). Dabei beleuchtet er den gesamten Verlauf der Intervention.

Gegenstand dieser Arbeit waren jedoch nur die ersten Kontakte mit Familien, bei denen die Schaffung dieser Bedingungen allerdings gut vorbereitet werden kann. Hervorgehoben werden soll deshalb nur die erste, von Wolf benannte Voraussetzung, die „Kontrolle durch einen vertrauten Menschen“ (ebd., S. 222), da diese bereits in den ersten Kontakten zu berücksichtigen ist. Demnach können Kontrollhandlungen von Betroffenen eher toleriert werden und zur beabsichtigten Wirkung führen, wenn sie durch eine vertraute Person vorgenommen werden.

Die signifikante Bedeutung von Vertrauen konnte ebenfalls durch die Analyse der Befragungen bestätigt werden. Beide Interviewpartner wenden sich in den ersten Begegnungen mit den Familien in erster Linie dem Aufbau von Vertrauen zu, weil sie die Erfahrung gemacht haben, dass Kontrolle dann leichter zugelassen werden kann. Somit ist es leichter, den Eltern bewusst zu machen, dass eine solche Intervention auch Chancen zur Verbesserung ihrer Situation mit sich bringen kann und nicht nur eine zusätzliche Belastung darstellt. Darauf aufbauend kann auch im Zwangskontext eine tragfähige Arbeitsbeziehung entwickelt werden.

Die eingangs formulierte Frage nach der Vereinbarkeit von Hilfe und Kontrolle kann zumindest dahingehend beantwortet werden, dass dieses Paradoxon ohne eine feste Vertrauensbasis nicht ausbalanciert werden kann. Die von den Befragten geschilderten positiven Verläufe solcher Hilfen zeigen, dass dieses Dilemma nicht immer aussichtslos ist.

Eine gute Planung der Intervention, ständige Selbstreflexion der Fachkräfte und ein echtes Miteinander aller Beteiligten ermöglichen zumindest eine Option zur Verbesserung ungünstiger Lebens- und Entwicklungsbedingungen von Familien. Damit kann von den SPFH leistenden Sozialpädagogen ein wichtiger Beitrag zur Erfüllung des Kinderschutzauftrags geleistet werden.

Leider kommt diese Interaktion in der Praxis oft noch zu kurz. Die Arbeit der freien Träger wird ständig erschwert, weil Bürokratisierung und Standardisierung einer individuellen Auseinandersetzung mit der einzelnen Familie entgegenstehen. Finanzielle Sparzwänge, Stellenabbau im Jugendamt, interne Verwaltungsvorschriften und damit erhebliche Zeitaufwände erschweren es allen Beteiligten, ihre Tätigkeiten aufeinander abzustimmen, sie zu evaluieren und gegebenenfalls zu modifizieren. Die durch die geführten Untersuchungen gewonnenen Erkenntnisse und daraus entwickelten Handlungsrichtlinien sollten deshalb zum Gegenstand zahlreicher Fachdiskussionen werden.

Die Ausführungen dieser Bachelorarbeit erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr sollen sie als Einstieg in dieses Thema verstanden werden und zur Weiterbeschäftigung und Diskussion anregen. Ebenfalls können die aus den Befragungen abgeleiteten Erkenntnisse nicht generalisiert und auf alle Familien analog übertragen werden. Wie in allen Bereichen der Sozialen Arbeit ist es auch hier erforderlich, sich immer individuell am Menschen und seinem Familiensystem zu orientieren.

Anhang

Anlage I – Interviewleitfaden

1 Einführung

Erläuterung des Anliegens durch die Interviewerin

Fragen nach dem Alter, der Qualifikation und der Zeit der Tätigkeit der interviewten Personen in diesem Berufsfeld

2 Fragen

2.1 Wie werden die ersten Kontakte mit der Familie gestaltet?

2.2 Worauf richten Sie in den ersten Kontakten Ihr besonderes Augenmerk?

Worauf setzen Sie in den ersten Kontakten den Fokus?

2.3 Wann würden Sie (persönlich) von gelungenen ersten Kontakten sprechen?

2.4 Benötigen Sie in diesen speziellen Fällen besondere Unterstützung?
(optional: vom ASD, Träger, Team ...)

2.5 Sind diese Fälle besonders belastend für Sie?

2.6 Ist Ihnen in diesem Zusammenhang noch etwas besonders wichtig?

3 Abschluss

Danksagung an die interviewten Personen

Anlage II - Transkriptionsregeln

..	kurze Pause
...	lange Pause
(')	Heben der Stimme
(.)	Senken der Stimme
(h)	Formulierungshemmung, Drucksen
Eh / ehm	Planungspausen
((Ereignis))	nicht sprachliche Handlungen
I a n g	gedehntes Sprechen

1 **Anlage III – Interview Sarah Kosch**

2

3 **Ort:** Dresden

4 **Datum:** 25.10.2013

5 **Dauer:** 30 min 50 sec

6 **Teilnehmer:** Interviewerin Kathrin Thauss (T), Sarah Kosch (K)

7

8 **T:** Gut, OK, Sarah, ich danke dir nochmals für deine Bereitschaft, mich zu
9 unterstützen und freue mich, dass du mir Einblick in deine Arbeit gewährst
10 und sichere dir auch zu, dass das wirklich alles nur im Rahmen meiner
11 wissenschaftlichen Arbeit verwendet wird. OK, wie ich dir vorab kurz mit-
12 teilte, beschäftige ich mich in meiner Bachelorarbeit mit dem Thema „Um-
13 gang mit Kontrolle in SPFH“. Und dabei interessiert mich die Perspektive
14 der professionellen Helfer, in den Hilfen, die also stark von Kontrolle ge-
15 prägt sind, also wie zum Beispiel in Hilfen, die im Zwangskontext stehen
16 oder durch einen solchen zustande gekommen sind. Ich möchte heraus-
17 finden, wie dein persönlicher, produktiver Umgang mit den Aspekten von
18 Kontrolle in solchen Fällen aussieht. Ehm, hast du eventuell Strategien
19 entwickelt und wenn ja, eh wie und unter welchen Umständen, eh, funkti-
20 onieren die?

21 **K:** Mhm, ja.

22 **T:** Wir sprechen heute also über die Hilfen, die Kontrollaufträge für dich
23 enthalten und darüber, wie du damit umgehst. Gibt's bis dahin noch Ver-
24 ständnisfragen von deiner Seite?

25 **K:** Ne, alles gut.

26 **T:** OK, .. dann würde ich anfangs gern wissen, wie alt du bist, welche be-
27 rufliche Qualifikation du hast und wie lange du schon in diesem Berufsfeld
28 arbeitest.

29 **K:** Also, ich eh bin siebenundzwanzig Jahre alt, bin Diplomsozialpädago-
30 gin/Diplomsozialarbeiterin mit Fachhochschulabschluss, staatlich aner-
31 kannt und .. arbeite seit ... J u n i 2 0 1 0 in diesem Berufsfeld bei Burme-
32 ister und Luding, also seit drei Jahren und .. vier Monaten.

33 **T:** Doch `ne ganz schön lange Zeit schon, da konntest du ja schon viele
34 Erfahrungen sammeln. Und da würde ich auch gleich mal einsteigen mit

35 diesen ersten Kontakten mit den Familien und ehm, würde dich fragen,
36 wie sehen denn diese ersten Kontakte aus, wie werden die gestaltet?

37 **K:** Und da frage ich dich jetzt nochmal zurück, meinst du jetzt explizit
38 schon, also meinst du jetzt allgemein, wie erste Kontakte aussehen, oder
39 wie die aussehen, wenn die sozusagen unter der Maßgabe, dass die Hilfe
40 schon angeordnet ist, aussehen?

41 **T:** Die Hilfe ist angeordnet, der Helfer steht fest, der Träger steht fest und
42 du gehst die ersten Male in die Familie, beziehungsweise, ihr trefft euch
43 das erste Mal.

44 **K:** Aha, genau. Also, in den Situationen handhabe ich das so, dass ich
45 erst mal `ne relativ große Offenheit für Themen mir da bereit halte. Das
46 heißt, dass ich mich nicht sofort auf möglicherweise vorgegebene Zielstel-
47 lungen sofort stürze, sondern erst mal sage, dass wir uns erst mal ken-
48 nenlernen. Denn, ehm, ich glaube, dass das Aufbauen von diesem ge-
49 genseitigen Vertrauen, von `nem Kennenlernen, wie funktionieren die Leu-
50 te, wie funktioniert das Familiensystem, wie arbeiten die? Was stabilisiert
51 die auch? Und auch was sind so die Punkte, wo das Familiensystem viel-
52 leicht nicht ganz so stabil ist? Das zu verstehen, ist für mich so die Grund-
53 lage, um dann irgendwann mal Handlungsschritte abzuleiten. Also, versu-
54 che ich sozusagen erst mal, also diese große Erwartungshaltung und die-
55 sen Druck, der, sag` ich mal durch den Auftrag, wenn so eine Hilfe zu-
56 stande kommt, im Zwangskontext, erst mal `n bisschen `rauszunehmen.
57 Und sage, eh, wir gucken erst mal, wir lernen uns erst mal kennen und
58 kriegen sie erst mal raus, was, mit wem sie es hier zu tun haben, denn ich
59 werde `ne ganze Weile bei ihnen sein. Und wenn`s sozusagen auch not-
60 wendig ist, ehm, vielleicht erst mal zu lernen, dass es auch einen Nutzen
61 geben kann durch solche Hilfe. Und das ist ja bei Zwangskontexten eher,
62 sag ich mal für die Familien nicht ganz so ersichtlich. Da braucht das ganz
63 einfach erst mal noch Zeit. Und dann ist es ein Stück weit so, dass ich
64 ehm, quasi mich da erst mal, ein Stück weit bewerben muss. Also, dass ist
65 nicht so, dass ich davon ausgehen kann, dass die Familie für mich da
66 gleich ganz dankbar ist, dass ich dann da bin, sondern ich muss denen
67 erst mal zeigen, welche Möglichkeiten für die dabei auch herum kommen
68 können. Und was vielleicht Ergebnisse sein können, die sie so noch nicht

69 sehen und gleichzeitig auch abklopfen, welche, ehm, welche eigenen Vor-
70 stellungen sie trotzdem auch haben. Also, in manchen Fällen ist es ja so,
71 dass die da trotzdem auch merken, tja, es ist ja auch trotzdem gut, wenn
72 das und das anders sein könnte. Ehm, beziehungsweise, sie dann dar-
73 über auch ein Stückchen weit zu motivieren, dass ich sage, sie finden das
74 jetzt eher unangenehm, dass ich da bin. Was denken sie denn, wie sie
75 mich am schnellsten wieder loswerden können? Also, auch das und .. ja,
76 dann mit `ner gewissen Zeit und `nem gewissen Verstehen auch, mit auch
77 `nem Hinterfragen, welche Widerstände gibt`s denn, warum sind die ei-
78 gentlich da, ne? Warum gibt`s solche Ablehnung zum Beispiel auch gegen
79 staatliche Hilfeformen? So versuche ich, mich den Familien anzunähern.

80 **T:** Wie sieht das konkret aus? Du sagst, du bewirbst dich, oder musst dich
81 da ein Stück weit auch bewerben. Wie sieht das aus, wie kann man auf
82 der einen Seite Vertrauen aufbauen und auf der anderen Seite so einen
83 knallharten Kontrollauftrag haben, der dich eventuell auch irgendwann mal
84 zwingt, ehm, Informationen weiterzugeben, die die Familie vielleicht mal
85 vor`s Familiengericht bringt?

86 **K:** Mhm ((nickt zustimmend)), also, das eine ist, dass ich von vorneherein
87 damit sehr ehrlich umgehe. Ich finde, dass Transparenz in so einem Hilfe-
88 setting total notwendig ist, sowohl für die Familien, damit sie wissen, wo-
89 rauf sie sich einlassen können. Und dafür gibt es auch entsprechende Be-
90 lehrungen und Erklärungen, die die Eltern mir auch unterschreiben müs-
91 sen. Und das ist von vornherein sozusagen klar, dass alles das, was am
92 Ende Kindeswohlgefährdend sein könnte, durch mich natürlich auch do-
93 kumentiert werden muss, weil der Schutz des Kindes auch im Vorder-
94 grund steht. Und dabei versuche ich, die Eltern natürlich auch, ehm auch
95 zu motivieren, zu sagen, ja, sie wollen doch eigentlich das Beste für ihr
96 Kind und das unterstelle ich Eltern eigentlich auch. Dass sie vielleicht
97 manchmal nicht wissen, wie, das ist `ne andere Frage. Grundsätzlich gehe
98 ich schon erst mal mit der Haltung `ran, dass Eltern doch schon irgendwie,
99 eigentlich das Beste für ihre Kinder wollen. Und ehm .. damit habe ich die
100 Erfahrung gemacht, dass das, was ist, worauf die Familien doch gut rea-
101 gieren, wenn man so die auch wertschätzt und vorbereitet, auf das, was
102 da kommt. Und gleichzeitig, immer, wenn man ein Stück weit auch sagt,

103 eh, das ist doch schon ganz gut und hier können wir ansetzen und hier
104 können wir noch, durch paar Kniffe Verbesserungen erzielen. Da sind die
105 ein Stück weit auch toleranter, auch wenn die mich dann ein Stück weit
106 besser kennengelernt haben, sag ich mal, auch meine Kontrolle zuzulas-
107 sen. Wenn ich von Anfang an, sozusagen ganz klar, ehm .. da ganz, ganz
108 rigoros und streng auftreten würde, ich glaube dann hätte ich das nicht,
109 dann wäre die Tür ganz schnell zu. Und das kann ja nicht Ziel der Sache
110 sein. Ich denke, ambulante Familienhilfe, auch was, was ja, sag ich mal,
111 auch noch so ein präventiver Schritt vor der Inobhutnahme sein sollte,
112 muss mit `ner gewissen Geduld einfach auch `rangehen. Man muss den
113 Familien zumindest Zeit geben, sich daran zu gewöhnen, dass plötzlich
114 jemand einfach in ihrem intimsten, privaten Umfeld einfach auftaucht. Und
115 das mit `nem Auftrag, den die vielleicht nicht erteilt haben. Also, ...

116 **T:** Das heißt, Kontrolle ist auch Thema in den ersten Kontakten?

117 **K:** Ja, wenn das von vornherein als Auftrag des Jugendamtes mitgegeben
118 wurde. Dann ist das auf jeden Fall transparent und da sage ich das auch.
119 Da sage ich, ich weiß, ne, also das und das ist meine Pflicht und das
120 muss ich auch tun, so und ich würde mir wünschen, dass sie da einfach
121 offen mit mir arbeiten und das wir da, sozusagen gut `reinschauen kön-
122 nen. Das heißt, wenn es darum geht, zu schauen, sind die Kinder ausrei-
123 chend versorgt, gibt`s entsprechende Bekleidung, ist im Kühlschrank was
124 zu essen drin, haben die Kinder Licht im Zimmer, ist Strom da? Sind die
125 überhaupt in der Lage, die Kinder in irgendeiner Weise zu versorgen? Be-
126 ziehungsweise, wie sieht auch Beziehungsgestaltung zu den Kindern aus?
127 Ehm, .. das, .. das muss ich natürlich klar machen.

128 **T:** Das heißt, gibt es da irgend eine Fixierung, wird das irgendwo festge-
129 halten, oder immer, ständig wieder thematisiert? Oder gibt`s da Rituale
130 oder standardisierte Sachen, die man gleich beim ersten Mal, in den ers-
131 ten Kontakten versucht, festzuschreiben, auszudiskutieren, auszuhan-
132 deln?

133 **K:** Naja, das eine ist ja sozusagen, also wenn es tatsächlich Kontrolle ist,
134 dann wünsche ich mir natürlich immer, dass das ein offener Auftrag des
135 Jugendamtes auch ist und es klar ist, dass diese Kontrolle auch da ist und
136 dass nicht irgendwie verdeckt mitschwingt, von wegen: es wäre da `mal

137 ganz hilfreich zu schauen, wie gut die Erziehungskompetenzen der Eltern
138 sind ...

139 **T:** Das heißt, wenn ich `mal unterbrechen darf, es gibt auch solche ..

140 **K:** ((fällt ins Wort)) Ja, natürlich, richtig, richtig! Und die sind natürlich
141 saumäßig unangenehm, weil man immer das Gefühl hat, man soll, aber
142 man kriegt nicht so richtig das Go, aber wenn man`s nicht macht, kriegt
143 man eins auf die Finger, so ungefähr.

144 **T:** Kann man das mit Familien thematisieren, oder trägst du das in dir...

145 **K:** ((fällt ins Wort)) Das ist schwierig. Das versuche ich eher mit dem Auf-
146 traggeber, also mit dem Jugendamt zu klären. Wenn ich da das Gefühl
147 habe, dass da tatsächlich irgendwie, ehm, so verdeckte Aufträge irgend-
148 wie ruhen, dann ist das eher was, was ich versuche, dort noch mal klarzu-
149 stellen und dort zu sagen, ich habe hier den Eindruck, dass es da und da-
150 rum noch mal geht. Wenn das so ist, dann möchte ich gerne, dass das
151 allen Beteiligten ganz klar ist. Dass sich die Familie auch entscheiden
152 kann, entweder den mitzugehen und zu sagen, ok, ich lasse mich darauf
153 ein, dass eine gewisse Kontrolle da ist und nutze das für mich aber auch
154 so ein bisschen als eigenen Ansporn, mich daran vielleicht auch zu ver-
155 bessern. Oder aber, ich steige halt komplett aus und muss dann aber
156 auch mit den Konsequenzen leben. Also, ich finde, das ist, ne, auch wenn
157 das ein Zwangskontext ist, ist es immer noch die Möglichkeit, für die Fami-
158 lien zu entscheiden, lasse ich mich darauf ein, dass es die Chance gibt,
159 dass es anders werden kann und dadurch vielleicht auch besser. Oder
160 entscheide ich auch, nein, ich will das nicht, ich kann das nicht und lebe
161 aber dann mit den Konsequenzen, die es bedeuten könnte, dass es bis
162 vor`s Familiengericht etc. pp. geht, also auch zur Trennung von Familien-
163 systemen.

164 **T:** Denkst du, dass der ASD Verständnis und Ohren hat für so einen Ar-
165 beitsansatz, den du hast? Wirklich transparent zu sein, klar und offen zu
166 arbeiten, ehm und das mit den Familien auch so zu besprechen, wie es in
167 der Realität aussieht?

168 **K:** Das ist eine schwierige Frage, weil ich die, sag ich mal, zu 80% wahr-
169 scheinlich schon bejahen könnte, aber eben auch nur zu 80%, weil ich
170 denke, dass man das nicht pauschal auf den ASD münzen kann, sondern,

171 das ist manchmal so ein bisschen mitarbeiterabhängig. So, egal wo man
172 da sozusagen ist. Manche sind da eher `n bisschen subtiler, das finde ich
173 als sehr unangenehm. Ich versuche dann, durch meine Kooperation mit
174 dem ASD die dann so ein Stück weit auch dahin zu bringen, dass wirklich
175 auch offener zu machen, Ziele so klar zu benennen, dass die für alle Be-
176 teiligten, einfach auch verstehbar sind. Mir nützt das nicht`s, wenn ich ein
177 Hilfeprozess habe, den sozusagen alle Fachkräfte begreifen, aber die
178 Leute, um die es geht, nicht. So, aber in den meisten Fällen muss ich sa-
179 gen, habe ich hier in Dresden die Erfahrung gemacht, dass die Mitarbeiter,
180 mit denen ich so zu tun habe, ehm, mit `ner klaren Vorgabe, `ner klaren
181 Perspektive in den Familien und auch in den Hilfeplangesprächen, ehm,
182 also dass die das sehr befürworten und dass das auch ein Miteinander an
183 der Stelle ist. So erlebe ich das, zu mindestens bislang und ich glaube
184 auch, dass meine Art da sehr geschätzt wird. Das sind auch so die Rück-
185 meldungen, ehm, die ich von den ASD Mitarbeitern kriege, auch wenn es
186 um bestimmte Hilfeanfragen geht. Also, ich kriege ja auch bestimmte An-
187 fragen, die z.B. ganz klar nur an mich gerichtet werden, weil der ASD da
188 ganz konkret auch sagt, Frau Kosch, ehm, hier, hier haben sie doch aber,
189 das wäre doch mal ein Fall für sie, da braucht`s `ne ganz klare Struktur,
190 `ne ganz große Klarheit, ansonsten läuft das nicht. Mit solchen Anliegen
191 werde ich konkret angefragt. Insofern glaube ich schon, dass das, zumin-
192 dest bei diesen Mitarbeitern auch erwünscht ist, ja.

193 **T:** Mhm, darf ich nochmal ein Stück zu rückgehen?

194 **K:** Ja.

195 **T:** Du hattest gesagt, es gibt so verschiedene Kontrollaufträge. Das reicht
196 von Kühlschrank bis zum Strom, ehm .. worauf richtest denn du so in den
197 ersten Kontakten dein besonderes Augenmerk? Also, worauf achtest du
198 am meisten? Wo setzt du den Fokus, wenn du `reinkommst, mit diesen
199 verschiedenen Kontrollaufträgen? Und auf der anderen Seite dieses, ja,
200 Anbahnung von Arbeitsverhältnis schaffen, beziehungsweise Vertrauen
201 herstellen.

202 **K:** Ja, letzteres ist mein Fokus. Also, ich gehe davon aus, dass ich in eini-
203 gen Fällen vielleicht Verhältnisse auffinde, bei meinem ersten Kontakt, die
204 mir tatsächlich auch die Nackenhaare zu Berge stehen lassen. Und wenn

205 ich da von Anfang an, sozusagen, schon so `reingehe und sage, um Got-
206 teswillen, das geht ja alles gar nicht und ich mach` sofort `ne Meldung,
207 dann ist, sag ich mal, nach zwei Terminen klar, dass diese Hilfe einfach
208 keine, keine Entwicklungsmöglichkeit hat, weil sofort die 8a Meldung
209 sozusagen `rausgeht. Das heißt, ich gehe ja davon aus, dass ich erst mal
210 in Verhältnisse komme, die eher .. suboptimal sind, sonst gäbe es ja die-
211 sen Auftrag nicht. Und um aber, sag ich mal, perspektivisch daran arbei-
212 ten zu können, um mit kleinen Schritten, Sachen auch einfach auch ver-
213 bessern zu können, ist für mich der Fokus ganz klar auf der Herstellung
214 `ner wirklich guten, ehrlichen, klaren Arbeitsbeziehung. Und zwar zu allen
215 Beteiligten, die dazu notwendig sind, also, zu Eltern und zu Kindern. Ich
216 mach` auch von Anfang an immer den Eltern klar, dass meine Indikatoren
217 sozusagen die Kindern sein werden und nicht die Eltern. Wenn ich das
218 Gefühl habe, dass es bei den Kindern Schieflagen gibt und Entwicklungs-
219 defizite, die egal, wie sehr man sich scheinbar zu bemühen versucht, ehm,
220 nicht zu verbessern sind, dann hab` ich da sozusagen, einfach auch ..
221 auch Handlungszwang. Und dem werde ich nachgehen, weil ich meine
222 Verantwortung sozusagen für das Wohl von Kindern auch sehr ernst
223 nehme und das ist ja auch mein Auftrag, mein allergrößter Auftrag, bevor
224 alles Weitere kommt.

225 **T:** Das ist den Eltern jetzt klar. Sie, ehm, ehm, wissen sozusagen, was du
226 kontrollierst, in welcher Form das passieren wird.

227 **K:** ((nickt zustimmend)) Mhm, mhm, ja.

228 **T:** Und wenn du dir so die Kontakte dann, so, wenn sich das dann weiter
229 entwickelt hat, ehm, wie verhält sich das dann mit der Kontrolle? Ändert
230 sich das? Wird Kontrolle zurückgenommen oder verstärkt? Wie dosiert
231 man das? Kann`s auch sein, dass man sie dann auch mal ganz außen vor
232 lässt und sich anderen Arbeitsschwerpunkten zuwendet?

233 **K:** Mhm, also das ist `ne ganz individuelle, also Einschätzung, die man
234 dann da einfach auch treffen muss. Das kann man so pauschal gar nicht
235 sagen. Ich denke, es gibt Hilfen, bei denen ganz am Anfang Dinge gar
236 nicht so offensichtlich sind, wo Kontrolle erst im Laufe der Zeit entsteht,
237 weil man so im Miteinander zum Beispiel erst sieht, ok, das ist aber ko-
238 misch irgendwie, das ist mir die ersten dreimal gar nicht aufgefallen. Da

239 kannste zum Beispiel in das eine Zimmer gar nicht `reingehen. Das hab`
240 ich bei `ner Familie gehabt, bis hin, als es zum Beispiel zur Inobhutnahme
241 der Kinder gekommen ist, sozusagen die Küchentür aufgebrochen wurde,
242 da sozusagen Verhältnisse aufgefunden wurden, die wirklich haarsträu-
243 bend gewesen sind. Ne, aber das war erst mal so nicht offensichtlich und
244 die schienen soweit trotzdem erst mal gut versorgt. Es hieß immer, dass
245 die Küche zu bliebe, weil dort der Hund drin ist und dort eingesperrt wird,
246 damit der hier nicht rumrennt und das fand ich ja erst mal auch ganz nett.
247 .. Mhm .. es gibt Situationen, wo Kontrolle von Anfang an gegeben ist und
248 eigentlich auch Bestandteil bleibt, bis zum Schluss. Aber weil man`s auch
249 als Arbeitsinstrument so ein Stück weit nutzen kann, weil es für manche
250 Menschen tatsächlich auch ein Motivator ist, dass die wissen, es kann je-
251 derzeit was passieren, ehm, ehm ..

252 **T:** Gibt dir Kontrolle auch Macht, also, eh Sicherheit?

253 **K:** ... Also, ich sag mal, wenn`s darum geht, ehm, sag ich mal so, wirklich
254 ganz grundlegende, Kindeswohlgefährdende Kriterien abzuprüfen, dann
255 gibt`s natürlich `ne Sicherheit, wenn ich weiß, ok, ich habe in den Kühl-
256 schrank `reingeguckt und ich weiß, das Kind kriegt, also kann was essen.
257 So, oder es hat zumindest irgendwie eine wetterfeste Jacke, so dass das
258 Kind bei 8°C Außentemperatur irgendwie `rausgehen kann, ohne dass es
259 am nächsten Tag mit `ner Lungenentzündung im Krankenhaus liegt.

260 **T:** Also, ist Kontrolle auch mit `ner positiven Dimension verbunden?

261 **K:** Ja, das, das hat auch was ganz Positives, sowohl für mich, als auch für
262 die Familien. Aber ich bin natürlich auch froh, wenn im Laufe eines sol-
263 chen Arbeitsprozesses es möglich ist, ehm, Eltern so weit zu befähigen,
264 dass Kontrolle nicht notwendig ist. Und ihnen dadurch auch, sag ich mal,
265 `n gutes Selbstwirksamkeitsgefühl irgendwie zu vermitteln, dass sie es
266 auch schaffen, dass man das Vertrauen in sie setzen kann, dass sie be-
267 stimmte Dinge einfach gut im Griff haben. Ich finde, dass ist die positivste
268 Entwicklung, die überhaupt sein kann, wenn man bei `ner Kontrollhilfe da-
269 hin kommen kann, dass man sagt, eh, und jetzt läuft ihr echt alleine und
270 ihr kriegt das hin und ich muss nicht mehr das OK abholen, dass ich mal
271 in die Schränke gucken kann, oder wie auch immer, ich das Kinderzimmer
272 durchgehe, oder dann doch mal den Ärmel beim Kind hochschiebe und

273 gucken muss, ob`s da irgendwelche blauen Flecken haben könnte oder
274 so. Das ist doch, das ist doch total super, finde ich!

275 **T:** Toll, toll! Ich stell` mir jetzt vor, man kommt zum ersten Mal in eine Fa-
276 milie, wo das so eine angeordnete Hilfe ist. Ehm, ich rechne natürlich, ha-
277 be auch sicher so Vorannahmen, wie du gesagt hast, ich weiß ja, dass es
278 dort nur so suboptimal laufen kann, ehm und ehm, ja, habe natürlich auch
279 mit diesem Reaktanzverhalten der Eltern zu rechnen und stelle mir das
280 jetzt schwierig vor, ehm, da, ja, Fuß zu fassen, mein Bein `reinzukriegen in
281 die Tür und das zu verwirklichen, was du so gesagt hast. Darum ist jetzt
282 meine nächste Frage, wann würdest du von gelungenen ersten Kontakten
283 sprechen? Wie sehen die für dich aus?

284 **K:** `N gelungener Erstkontakt? .. `N gelungener Erstkontakt fängt ja damit
285 an, dass die Tür tatsächlich auch auf geht und es jemanden gibt, der also
286 mit mir sozusagen ins Gespräch kommt. Das finde ich, ist schon erst mal
287 `ne wichtige Grundlage. Denn wenn die Leute die Tür aufmachen und zu-
288 lassen, dass ich bei ihnen, sozusagen in das Wohnumfeld `reinkomme,
289 finde ich, dann ist, ist erst mal schon viel los. (.) Die müssen mir die Tür ja
290 nicht aufmachen. Wenn wir dann irgendwie `n Rahmen finden, ins Ge-
291 spräch zu kommen, sei es, eh, wir uns gemeinsam an einen Tisch setzen
292 können, zum Beispiel. Oder, oder dass es eine Bereitschaft gibt, zum Bei-
293 spiel, dass ich mir einfach mal die Wohnung so mal mit angucken kann,
294 oder die Kinder begrüßen darf, halt `son Gespräch, irgendwie gibt, dann
295 finde ich, ehm, lässt das schon irgendwie daraus schließen, dass es ein
296 Minimum an Mitwirkungsbereitschaft irgendwie gibt. Und wenn es die lei-
297 seste Hoffnung ist, dass es vielleicht doch `n kleines bisschen anders sein
298 könnte, dass es irgendjemanden gibt, der vielleicht mal den richtigen
299 Schalter drücken kann. Naja, und richtig gelungen ist es, wenn ehm, sag
300 ich mal `n gutes Gespräch zustande kommt, in dem es möglich ist, viel-
301 leicht sogar diese Widerstände, diese Abwehrmechanismen auch ein
302 Stück weit auch anzufühlen und zu besprechen und am Ende mit `ner
303 Vereinbarung für `nen nächsten Termin auch wieder zu kommen. Also,
304 sich zu verabschieden und zu sagen, ok, wir sehen uns dann und wenn
305 bis dahin etwas ist, dann melden sie sich. Ehm, und wenn, sozusagen

306 beim nächsten Mal die Tür wieder aufgeht, dann weiß ich, dass der erste
307 Termin ganz gut gelaufen ist. Ja.

308 **T:** OK. .. Benötigst du in diesen speziellen Fällen, die du eben auch so
309 beschrieben hast, ehm, besondere Unterstützung?

310 **K:** Also, ich finde ja, was `ne wichtige Unterstützung für mich ist, ist, wenn
311 der Auftrag ganz klar ist. Also, das, ehm, ist für mich absolut notwendig.
312 Wenn es um Kontrollhilfen geht, ist, sag ich mal, `n stabiles Netzwerk im
313 Umfeld meistens sehr angenehm, weil ich einfach ja aufgrund dieser am-
314 bulanten Hilfeform vieles gar nicht, gar nicht in Gänze erfassen kann, weil
315 ich ja nun mal nicht 24 Stunden am Tag in so`ner Familie bin. Das heißt,
316 da ist es total gut, wenn es Netzwerke, wie Kindergärten, Schulen, Ärzte,
317 engagierte Nachbarn, Großeltern, oder weiß der Geier was gibt, die da
318 einfach auch noch mal `ne Rückmeldung geben können. Und die vielleicht
319 auch ein Stück weit mit zur Entlastung beitragen können. Ja, also, ich sag
320 mal, nicht unbedingt Familienangehörige, die dann die Hetzerei mit veran-
321 stalten und jeden zweiten Tag beim Jugendamt sitzen und irgendwelche
322 Kindeswohlanzeigen machen, wo ich dann nur damit beschäftigt bin,
323 sozusagen, dort die Meldungen wieder einigermaßen glattzubügeln, weil
324 mich das von der eigentlichen Arbeit abhält. Aber wenn`s halt wirklich
325 brauchbares Personal so im Umfeld gibt, das ist `ne wichtige Unterstüt-
326 zung. Das .. ja, na ja klar, das ist, sag ich mal, natürlich für mich in solchen
327 Fällen ehm, die meistens schon, sag ich mal, doch auch sehr anstrengend
328 sind, weil einfach das von Vornherein, sozusagen immer schon an den
329 Kern der Sache geht, weil es einfach um Kindeswohlab-sicherung geht,
330 ehm, ist mir der Rückhalt, sag ich mal, in meinem Kollegium einfach auch
331 wichtig. Das ich da, ehm, gut, sag ich mal, einfach das mit den Kollegen
332 besprechen kann, dass ich die Möglichkeit zur Fallberatung hab`, dass wir
333 die Supervision gut nutzen können, ehm, um da einfach wirklich immer
334 wieder gut `drauf zu schauen: Was ist sozusagen hier einfach wirklich
335 auch Thema in der Hilfe? Worum geht`s? Was ist der Auftrag? Und ist es
336 immer noch der, den man irgendwann auf dem Jugendamt gekriegt hat,
337 oder ist es vielleicht der Auftrag, der aus der Familie selber kommt? Was
338 ist mein eigener Auftrag dazu? Was ist mein Eigenanteil? Auch das, ehm,
339 gut zu reflektieren, finde ich, das ist total wichtig und notwendig. Und dann

340 natürlich aber auch wieder, ehm, bei aller, sag ich mal, Intensität solcher
341 Hilfen, gut den Ausstieg wieder zu finden und dann nach Hause zu gehen
342 und zu sagen, Ok - und jetzt ist mein Leben auch noch `dran, fern ab von
343 Kontrolle und Jugendhilfe.

344 **T:** Ja, ja, genau. Also, du bist ja Einzelkämpfer in dem Sinne, ne? Und
345 ehm, braucht`s da, also, wenn ich das jetzt richtig gehört habe, so ganz
346 auch den Rückhalt deines Teams, deines Trägers, wo man die Möglichkeit
347 hat, das zu reflektieren, wo noch mal `ne andere Ebene `drauf schauen
348 kann und ..

349 **K:** ((nickt zustimmend)) Ja, ja.

350 **T:** Sind die Fälle, über die wir jetzt so gesprochen haben, besonders be-
351 lastend für dich?

352 **K:** ... ((atmet tief durch)) .. Nicht unbedingt. Weil, ich sage `mal, wenn der
353 Auftrag dahin klar ist, dann, sag ich mal, kann man daraus auch sehr gute
354 Handlungsschritte ableiten. Und wenn es möglich ist, sag ich mal, diese,
355 diese Arbeitsbeziehung, trotz Zwangskontext, gut herzustellen, dann kann
356 auch da ein sehr angenehmes und gutes Arbeiten entstehen. Ja, die sind
357 nicht unbedingt schwieriger oder belastender als andere, sie erfordern ein-
358 fach mal ein Stück weit mehr Struktur, innere Struktur von mir als Helfer,
359 ehm, sag ich mal und eben bestimmte äußere Strukturen, die eben auch
360 stehen müssen, wie zum Beispiel, vernünftige Netzwerke, ganz klare Ter-
361 minabsprachen und ganz klare Konditionen dieser Hilfeform. Das also
362 auch klar ist, wie dieses, dieser Arbeitsvertrag, den man auch mit der Fa-
363 milie eingeht, unter welchen Voraussetzungen der funktioniert, also, ja,
364 Transparenz, glaub` ich, ist da einfach auch das Schlüsselwort.

365 **T:** Das heißt, als du angefangen hast, in diesem Bereich zu arbeiten, war
366 dir klar, dass es solche Hilfen geben wird?

367 **K:** Ja.

368 **T:** Dass, das ein Stück auch dein Auftrag ist, dass genau da auch dieses
369 Doppelmandat, dieser doppelte Auftrag darin liegt, auch solche Hilfen zu
370 begleiten, zu leisten und da dieser Verantwortung auch gerecht zu wer-
371 den. Und darin auch eine Herausforderung und ein lohnendes Ziel sehen
372 zu können?

373 **K:** Ja, ja, also das war mir klar, dass das so ist. Wie sich das anfühlen
374 würde, ehm, das sage ich mal, musste ich dann `rauskriegen. Und natür-
375 lich war das ganz am Anfang so, als ich da mit .. wie alt war ich denn?
376 Dreiundzwanzig. Als ich da angefangen hab`, das war mitunter schon
377 ganz schön haarig. Also, ich glaub`, eine meiner ersten Hilfen war dann
378 gleich so eine Nummer. Ja, wo eben ein Kind von `nem halben Jahr
379 nachts mit `nem Hund alleine gelassen wurde, weil die Mutter eben trin-
380 ken war und sich darauf verlassen hat, dass der Hund sozusagen den Ba-
381 bysitterdienst schon übernimmt und anschlägt, wenn was ist mit der Klei-
382 nen. So, also das, ehm, ja, das war für mich schon ganz schön aufregend.
383 Aber das war, sag ich mal auch die Erfahrung, die ich einfach auch ge-
384 braucht habe, um meine Rolle als Familienhelfer da für mich auch noch
385 einmal klarer zu kriegen und das zu reflektieren und sag ich mal, auch um
386 diesen Mittelweg zwischen Nähe zu den Menschen und trotzdem der pro-
387 fessionellen Distanz einfach auch gut auszuloten, weil das, glaub` ich, ist
388 was, was man sich aus der Theorie nicht erarbeiten kann. Was das be-
389 deutet, diese Arbeit, in diesem Arbeitsfeld, diese niedrigschwellige, abso-
390 lut beziehungslastige Arbeit .. und insofern, ja, das war auch so ein Stück
391 weit meine Lehrzeit auch. Und da hab` ich natürlich ganz schön Federn
392 gelassen zu dem Zeitpunkt auch, also das konnte ich mir ja so nicht vor-
393 stellen. Und da gab`s dann auch schon Situationen, wo ich auch als
394 Mensch gelitten habe, nicht nur als Helfer. Wenn ich so gesehen habe,
395 was da los war, dass es da einfach auch Familien gab, die da einfach an
396 ihren eigenen Grenzen sind und nicht weiter kommen. So, wo es selber
397 dann auch mich angerührt hat, so..

398 **T:** Also, ist schon von der emotionalen Belastung doch als sehr hoch ein-
399 zustufen?

400 **K:** (h) Ja, zumindest, zumindest wenn man, sozusagen einfach diesen
401 Spagat zwischen Nähe in der Familie und, und, sag ich mal, den Abstand,
402 also wenn man sich selber da nicht gut `rauskriegt, dann, dann, ja. So,
403 und natürlich ist es auch so, dass es immer wieder Situationen gibt, wo
404 man einfach auch, wo man schon auch involviert irgendwo ist. So, ja, wo
405 es einen doch irgendwo auch emotional selber auch packt, ja. Ehm, das
406 ist auch ok. Die Frage ist halt, wie geht man damit um? Glaube ich, ich

407 denke, das ist so der entscheidende Punkt. Lass` ich das zu, dass ich als
408 Mensch präsent bin? Und ich glaube, das ist eine der wesentlichen Fakto-
409 ren, um eine gute Arbeitsbeziehung herzustellen. Dass man also nicht
410 vorgibt, irgendwie der professionelle Helferroboter zu sein, sondern, ein-
411 fach, dass man persönlich spürbar ist für die Leute. Genauso, mit seinen
412 Stärken, aber auch mit seinen Schwächen, die genauso auch dazugehö-
413 ren und auch authentisch irgendwie wird, echt, die können einen irgend-
414 wie greifen.

415 **T:** Also, ich merke so, dass du dir deiner Selbstwirkung da sehr, sehr be-
416 wusst bist?

417 **S:** Ja, also das ist, sag ich mal, so ein Erkenntnisprozess, der sich die
418 Jahre über so durchzieht, jetzt auch durch meine Weiterbildung, wo das
419 auch noch mal mit gestärkt wird. Das ist auch wichtig, sich selber da zu
420 sehen und wirklich auch zu begreifen, dass man da eben nicht nur mit
421 seinem Auftrag da ist, sondern, als Mensch gefordert ist. Und dann, ja,
422 dann muss ich mir eben auch überlegen, wie weit kann ich das auch für
423 mich zulassen? Wie weit ist das für mich gesund? Ist es das nicht? Und
424 wenn es das nicht ist, ehm, dann bin ich gefordert, dort entsprechend
425 Konsequenzen auch zu ziehen und zwar für mich, sag ich mal. Denn am
426 Ende muss ich, sag ich mal, den Job ja auch schaffen. Will ich auch.

427 **T:** Mhm, ok. Ja, ist dir in dem Zusammenhang jetzt noch irgendwas be-
428 sonders wichtig zu erwähnen, anzumerken? Ein Wunsch, ein Verbesse-
429 rungsvorschlag, irgendwas, was du vielleicht noch feststellen willst, wo-
430 rüber wir vielleicht noch gar nicht gesprochen haben, wenn`s um Kontroll-
431 hilfen geht?

432 **K:** Naja, das eine ist so, dass ich mir wünsche, dass es diese verdeckten
433 Aufträge nicht mehr gibt, sondern dass das Jugendamt, egal, sozusagen,
434 durch welchen Mitarbeiter das da gerade auch vertreten wird, den Mut hat,
435 zu dieser Klarheit den Leuten gegenüber. Denn es sind Menschen, mit
436 denen wir es da zu tun haben. Sag` ich mal, denen gegenüber ehrlich zu
437 sein und ehm, die auch mit Realitäten zu konfrontieren, wie sie eben da
438 sind. Ich glaube, das ist wohl der einzige Weg, um da gelingend arbeiten
439 zu können und um nicht irgendwie da in die Mühlen da `reinzugeraten,
440 dass man da irgendwie so der Mittelsmann ist, so zwischen den Stühlen

441 sitzt. Das finde ich, ist, ehm, `ne Position, die man als Helfer nicht aushal-
442 ten kann. Da gibt`s so schon genug Spannungen und Konflikte, die auch
443 nur vom Familiensystem her schon kommen. Da brauch ich die nicht auch
444 noch von meinem Auftraggeber und durch die Kontrollinstanz, die es ja
445 eigentlich auch ist, ne.

446 **T:** So als verlängerter Arm des Jugendamtes?

447 **K:** Richtig. Richtig und ehm, das ist, das finde ich wichtig. Und es ist auch
448 wichtig, anzuschauen, bis wo geht mein Auftrag? Und ab wann ist, zum
449 Beispiel meine Kontrollmöglichkeit einfach auch begrenzt? An der Stelle,
450 muss ich einfach auch sagen, der Kontrollauftrag liegt beim Jugendamt
451 und nicht nur bei mir. Klar, können die mich beauftragen, ein Stück weit
452 damit, aber es gibt einfach auch Momente, wo ich, wo ich ja nicht ent-
453 scheidungsgebend bin, sondern die Entscheidungen werden an anderer
454 Stelle getroffen. Ehm, wo ich natürlich auch die Kollegen dort auch in ihrer
455 Verantwortung sehe. Das ist was, was ich mir schon wünsche. Und dann
456 würde ich mir noch wünschen, dass es irgendwie möglich wird, dieses
457 Verständnis von Jugendhilfe und von diesen, ja, von diesen Hilfeformen
458 nicht so stark daran zu koppeln, dass das zwangsläufig, sozusagen immer
459 die sind, die da kommen, um Kinder wegzunehmen. Also, dass einfach
460 dieses Bild von Jugendamt und dann natürlich auch bei den ganzen freien
461 Trägern irgendwie schon eines ist, was als Unterstützungsleistung auch
462 verstanden werden kann. Und da, glaube ich, muss man an anderen Stel-
463 len präventiver schon ansetzen. Also, ich finde, wir kommen oft schon so
464 spät irgendwie. Da denke ich mir, was ist denn bis dahin gelaufen? Wa-
465 rum setzen wir jetzt an, warum sollen wir jetzt die Kohlen aus dem Feuer
466 holen, wo ja, sag ich mal, das Feuer ja schon durch ist? So, so, das ist
467 manchmal schwer. Und ich denke, wir sind, wir sind ja irgendwie schon
468 fast in `nem partnerschaftlichen Miteinander in der Arbeit auch mit den
469 Familien. Klar, wir haben andere Erfahrungen, einen anderen Hintergrund.
470 Wir können, dadurch, dass wir eben nur als Gast, sozusagen da auch mit
471 `rein kommen, für diese Hilfezeit, sicherlich auch andere Vorgaben, ande-
472 re Strukturen bieten, aber es braucht irgendwie ein Arbeiten auf Augenhö-
473 he und das mit allen Beteiligten. Und wenn, ich denke, wenn das gelingt,
474 sowohl auf Helferebene zu den Familien als auch sozusagen durch das

475 Jugendamt, dass sich das auch als Kooperationspartner versteht, nicht
476 nur als Wächteramt und und, ehm, Kontrollinstanz. Dann glaube ich, ist
477 gutes Arbeiten möglich. Das ist so, sag ich mal, die Basis dafür, um Ver-
478 trauen auch zu schaffen. Und dass es nicht nur darum geht, Kinder ir-
479 gendwo `rauszureißen. Denn ich denke, familienerhaltend, das ist so die
480 Grundlage, eh, so ein Grundsatz, ja, der irgendwie sein sollte, in dieser
481 Arbeit. Und das solange, wie es irgendwie geht. ..

482 **T:** OK, dann vielen, vielen Dank für dieses interessante Interview. Alles
483 Gute für deine Arbeit und natürlich auch für dich privat.

484 **K:** Danke.

485 **T:** Danke schön.

1 **Anlage IV – Interview Daniel Effenberger**

2

3 **Ort:** Dresden

4 **Datum:** 01.11.2013

5 **Dauer:** 26 min 41 sec

6 **Teilnehmer:** Interviewerin Kathrin Thauss (T), Daniel Effenberger (E)

7

8 **T:** So Daniel, ich danke dir noch mal für deine Bereitschaft, mich zu unter-
9 stützen und mir das Interview zu geben und freue mich, dass du mir Ein-
10 blick in deine Arbeit gewährst. Ehm, ich sichere dir auch zu, dass ich das
11 Interview nur für meine wissenschaftliche Arbeit nutze und dass das wo-
12 anders keine Rolle spielen wird. Wie ich dir bereits vorher mitgeteilt hab`,
13 beschäftige ich mich in meiner Bachelorarbeit ja mit dem Thema Umgang
14 mit Kontrolle in SPFH und dabei interessiert mich, diese Perspektive der
15 professionellen Helfer in den Hilfen, die stark von Kontrolle geprägt sind.
16 Wie zum Beispiel Hilfen, die im Zwangskontext stehen oder durch einen
17 solchen zustande gekommen sind. Ich möchte herausfinden, wie dein
18 persönlicher, produktiver Umgang mit den Aspekten von Kontrolle in sol-
19 chen Fällen aussieht. Hast du eventuell Strategien entwickelt? Ehm, wie
20 wirken die und wenn ja, ehm, unter welchen Umständen kann das gut
21 funktionieren. Wir reden heute also über die Hilfen, die Kontrollaufträge für
22 dich enthalten und darüber, wie du damit umgehst. ..

23 **E:** ((nickt)) Mhm.

24 **T:** Hast du bis dahin noch Verständnisfragen?

25 **E:** Nein, im Moment nicht.

26 **T:** Nicht. OK, dann würde ich vielleicht, ehm, zu Anfang gern wissen, wie
27 alt du bist und welche Qualifikation du hast und wie lange du in diesem
28 Berufsfeld schon arbeitest.

29 **E:** Ach, wie alt ich bin? Zweiundvierzig und ich hab` Sozialpädagogik, ne,
30 Sozial., also ich hab` Soziale Arbeit, also Sozialarbeit/Sozialpädagogik an
31 der Uni studiert. Und mach`, ehm die Hilfen zur Erziehung seit .. heute
32 haben wir den 1.11.2013 .. seit dreizehneinhalb Jahren.

33 **T:** Boah, seit dreizehneinhalb Jahren?

34 **E:** ((lacht stolz)) Ja.

35 **T:** Da hab` ich mir ja einen guten Interviewpartner `rausgesucht, der auf
36 ganz, ganz viel Erfahrung zurückblicken kann. Darum, würde ich sagen,
37 steige ich gleich auch mal mit der ersten Frage ein: wie diese ersten Kon-
38 takte bei den Familien aussehen. Also, wie werden die gestaltet? Wie be-
39 reitest du die vor? Wie gehst du da `ran? Wo finden die statt? Was wird
40 geklärt? Wer nimmt `dran teil?

41 **E:** ... ((räuspert sich)) ..

42 **T:** Beschreib` einfach mal!

43 **E:** Das ist immer `n bisschen unterschiedlich. Also, für mich macht das
44 `nen Unterschied, ob das sozusagen ein § 30, eine Einzelfallhilfe oder ei-
45 ne Familienhilfe ist.

46 **T:** Wir reden über Familienhilfen.

47 **E:** Aha. OK, dann reden wir nur über Familienhilfen.

48 **T:** Ja.

49 **E:** Ehm, in der Regel ist es ja so, dass ich die Familien tatsächlich zumin-
50 dest schon einmal beim Hilfeplangespräch gesehen habe oder in einer
51 Teamsitzung, wie sie im ASD, da wo ich hauptsächlich arbeite, ja, üblich
52 sind, dass die Klienten oder beziehungsweise die Betroffenen mit eingela-
53 den werden. Und wenn es dann eine Hilfe wird mit Kontrollaspekt, hab` ich
54 erst mal persönlich, meist erst mal, naja, so `n .. (h) Kribbeln, ((streicht
55 sich über seinen Unterarm)) mag ich immer nicht so ganz. Ehm, ich sehe
56 zwar manchmal auch, also, Zwangskontexte sind ja unterschiedlich. Also,
57 manchmal hab` ich so das Gefühl, es kann produktiv sein, weil ehm, die
58 Familien ja wissen, dass ehm, wenn sie mit mir nicht mitarbeiten und nicht
59 mitwirken, vermutlich etwas anderes passiert. Also sprich, es ist ja oft so,
60 dass die vom Jugendamt dann auch wirklich ankündigen: Frau Müller, das
61 ist ihre letzte Chance. Sie müssen hier mitarbeiten, wenn sie das nicht
62 machen, dann sind ihre Kinder weg. Wäre was, was ich unter anderem,
63 auch so schon erlebt habe. Das hat erst mal zumindest den Vorteil, dass
64 die in der Regel anfangs sehr gut mitarbeiten, dass es keine Fehlkontakte
65 gibt, dass es keine Termine gibt, wo die, wo die, weiß ich auch nicht, sich
66 Ausreden einfallen lassen, dass sie grad` mit mir nicht sprechen können
67 oder nicht mit zum Arbeitsamt gehen können, weil da irgend was vorliegt.
68 Das hab` ich zumindest als Erfahrung gemacht, dass das tatsächlich in

69 diese Richtung von Vorteil sein kann. Es ist für mich von Nachteil, weil ich
70 ja in dem Dilemma stehe, ich soll eine Unterstützung bieten für die Fami-
71 lie, dazu brauch` ich zumindest `ne gewisse Vertrauensbasis. Und die wird
72 mir in dem Moment weggenommen, wenn ich sozusagen mit dem Hinter-
73 grund, dass es ein Zwangskontext ist. Die wissen sowieso, wenn sie nicht
74 mit mir mitarbeiten, oder mit denen mitarbeiten, dann geht ein, zwei, drei
75 Kinder aus der Familie `raus. ((seufzt)) Und dann soll ich Vertrauen auf-
76 bauen?

77 **T:** Genau, genau.

78 **E:** Schwere Sache.

79 **T:** Genau dieses Dilemma, darum geht's.

80 **E:** ((nickt zustimmend)) Mhm, mhm. ...

81 **T:** Wie, wie stelle ich mir das vor? Man kommt in die Familie, man hat die-
82 sen Auftrag, man ist das erste Mal dort, also, trifft man sich da in der
83 Wohnung? Oder versucht man da auf neutralem Boden, oder..? Und
84 wenn, wird das Thema auch thematisiert, wird das angesprochen? Ist das
85 Thema in den ersten Kontakten, dass du auch da bist, um Kontrolle aus-
86 züben?

87 **E:** In dem Moment, wo ich einen Kontrollauftrag kriege, der zum Beispiel
88 heißt, dass ich gucken muss, ehm, wie die Wohnung aussieht, ob die mit
89 ihren Kindern gut umgehen, ob die die Gesundheitsfürsorge eventuell ver-
90 nachlässigen, dann lasse ich den Erstkontakt eigentlich grundsätzlich
91 nicht in der Wohnung stattfinden. Das ist jedenfalls so ein Prinzip von mir,
92 welches ich im Laufe der Zeit mir so angeeignet habe, dass ich sage, wir
93 treffen uns zum Erstkontakt, beziehungsweise zum ersten Gespräch an
94 einem neutralen Ort.

95 **T:** Warum? Was steht da für eine Intension dahinter?

96 **E:** Weil, ehm, dass ich nicht gleich beim ersten Kontakt zeigen will, dass
97 ich derjenige bin, der der verlängerte Arm vom Jugendamt ist. Und jetzt
98 sofort, gleich nachguckt, ja, Frau Soundso macht eventuell `was falsch.
99 Also, ich möchte wenigstens versuchen, Vertrauen aufzubauen. Deswe-
100 gen.

101 **T:** Wie reagieren die Familien darauf? Also, nehmen die das wohlwollend
102 auf? Wundern die sich, dass es nicht zu Hause stattfindet, oder?

103 **E:** Also, in der Regel nehmen die das wohlwollend auf. Und die wundern
104 sich eigentlich selten darüber, dass ich das anbiete. Ganz im Gegenteil,
105 die sind manchmal dankbar, dass die mich, sozusagen nicht sofort in die
106 Wohnung reinlassen müssen. Weil, es ist sowieso schon `ne komische
107 Situation, dass da eine fremde Person mit `nem gewissen Auftrag in die
108 Familie kommt, und abgesehen davon, dass es ein Kontrollauftrag ist, ist
109 das so oder so `n komisches Gefühl, das weiß ich auch. Und das nehmen
110 die in der Regel wohlwollend auf, ja. Und in den ersten Gesprächen ver-
111 suche ich mich eigentlich nicht unbedingt an das zu halten, was meine
112 Vorgabe ist und mich auch nicht an irgendwelchen Absprachen lang zu
113 hangeln, die wir im Jugendamt getroffenen haben, sondern die nutze ich
114 dazu, um mich vorzustellen.

115 **T:** Deine Person?

116 **E:** Wie ich so bin, wo ich arbeite, was ich hauptsächlich in meiner Arbeit,
117 mit welchen Leuten ich`s zu tun habe, was wir vom Träger oder was ich
118 anbieten kann. Und dann nutze ich, wenn ich sozusagen diesen Part,
119 meistens fange ich mit mir an, um einfach das Gespräch etwas lockerer zu
120 beginnen und nicht gleich zu beginnen, ich bin der Herr Effenberger und
121 ich, ehm, möchte gerne wissen, was sie so machen. Und dann versuche
122 ich, das Gespräch darauf zu lenken, wie es ihnen so geht, was die in der
123 Familie so unternehmen, wie die Kinder so `drauf sind, was die Mutter,
124 oder der Vater macht, was die in ihrer Freizeit machen. Einfach nur wirk-
125 lich `n Gespräch über so persönliche Dinge, ohne diesen Kontrollauftrag
126 mit zu benennen.

127 **T:** Das heißt, da gibt`s keinen Unterschied zu den ersten Kontakten in den
128 anderen Fällen, wo zum Beispiel vielleicht ein selbstgesuchter Hinter-
129 grund, also, dass die Familien sich selbst die Hilfe gesucht haben, wo es
130 diesen deutlichen Kontrollauftrag nicht gibt? Es geht da also um Vertrau-
131 ensaufbau, gegenseitiges Kennenlernen ..?

132 **E:** Im Prinzip schon. Nur das ich `n bisschen vorsichtiger bin. Das heißt
133 vorsichtig in dem Moment, wenn ich nicht zuerst nach Hause gehe, das ist
134 so `n Punkt von mir, mich wirklich nicht in die Wohnung begebe. Also, `n
135 Büro kann`s sein. Es kann aber auch der Bäcker um die Ecke sein oder,
136 wenn schönes Wetter ist, irgendein Treffpunkt außerhalb der Wohnung.

137 Das ist, denke ich, ein Unterschied zu denen, weil so vorsichtig bin ich in
138 anderen Situationen nicht. Dann frag` ich schon, wollen wir uns zu Hause
139 treffen, gibt`s irgendein Anliegen, etwas, was sie sich gleich am ersten
140 Tag wünschen. Dann frag` ich schon direkter nach. Das mache ich beim
141 Zwangskontext nicht. Da lasse ich es wirklich offen.

142 **T:** Und, kommen Fragen von den Klienten? Also, die sind ja dann sicher-
143 lich auch aufgeregt und für die ist das auch `ne ganz neue Situation, ehm,
144 kommen da Nachfragen über deinen Kontrollauftrag, also, ist das so Ge-
145 genstand in den ersten zwei, drei Kontakten, dass die fragen, wie sieht`n
146 das denn aus, kommen sie jetzt und gucken in meinen Kühlschrank oder
147 in mein Bett?

148 **E:** Das ist unterschiedlich. Also, wenn ich jetzt so nachdenke, über die
149 Hilfen, die ich im Zwangskontext gehabt habe, dann würde ich sagen, so
150 50:50. Fünfzig Prozent sind froh, wenn wir uns überhaupt nicht darüber
151 unterhalten und wirklich nur ein ganz normales, angenehmes Gespräch
152 führen. Und die anderen fünfzig Prozent, die fragen schon nach kurzer
153 Zeit nach. Wie sieht`s denn aus? Kommen sie jetzt eigentlich öfters, gu-
154 cken sie bei mir in die Schränke? Müssen sie unbedingt mit zum Arzt ge-
155 hen? Wie ist denn das mit Schulgesprächen? Wollen sie denn da dabei
156 sein? Müssen sie dabei sein? Also, solche Sachen kommen da auf jeden
157 Fall, ja. Aber das ist wirklich von den Personen unterschiedlich.

158 **T:** Wenn jetzt gar nichts käme, wann, in welcher, also zu welchem Zeit-
159 punkt kommst du dann darauf zu sprechen, was dein Auftrag dort ist und
160 wie ihr das zusammen händelt?

161 **E:** .. Ehm, nach dem ersten Termin versuche ich, ehm, noch mal einen
162 Termin, dann in der Familie erst mal zu machen, weil den Ersttermin ich
163 meistens, also, wir reden hier von einer Familienhilfe, da versuche ich,
164 sozusagen wirklich mit den Eltern, oder mit Mutter oder Vater den Termin
165 zu machen und das außerhalb der Familie. In der Regel sind da die Kinder
166 nicht dabei. Den zweiten Termin versuche ich, in der Familie zu machen.
167 Ehm, in der Regel in der Wohnung, mit den Kindern zusammen, damit die
168 mich dann auch kennenlernen, ne. Und für mich, ich komme zu diesem
169 Punkt erst beim dritten Termin ins Gespräch. Die ersten beiden sind nur
170 Kennenlerntermine. Weil ich die Erfahrung gemacht habe, wenn ich gleich

171 mit der Tür ins Haus falle, dann spricht überhaupt niemand mit mir. Dann
172 habe ich, also von Vertrauen kann man da nicht reden und es ist unwahr-
173 scheinlich schwer, sozusagen eine Kommunikationsbasis aufzubauen, wo
174 wir uns auch über, ich sag mal, alltägliche Dinge unterhalten können, die
175 noch nicht mal schwierig sind.

176 **T:** Nun ist es, wenn man miteinander ins Gespräch kommt, neu ist, sich
177 miteinander vertraut macht auch die Frage, die mich beschäftigt, so, oder
178 die mich interessiert, worauf du da dein besonderes Augenmerk legst in
179 diesen ersten Kontakten. Was beobachtest du da? Was, wo liegt der Fo-
180 kus in dieser Zeit? Und wenn wir das vielleicht auch noch im Zusammen-
181 hang mit Kontrolle betrachten, wie wird die dosiert? Also, bleibt die immer
182 gleich? Ist die immer im Raum, oder wird die auch mal zurückgenommen
183 oder wieder verschärft? Wie ist das?

184 **E:** Mhm, ... Also, wenn ein Kontrollauftrag kommt, bei Hilfen mit Kontroll-
185 auftrag hat das ja immer irgendwas damit zu tun, dass im Hintergrund eine
186 Kindeswohlgefährdung, vermutlich eine Kindeswohlgefährdung, steht. Das
187 ist selten etwas anderes, fällt mir jetzt auch gerade gar nichts ein, Kindes-
188 wohlgefährdung ist der Punkt, der sozusagen da ist und das ist es auch,
189 warum eine Kontrollhilfe oder `ne Hilfe mit Kontrollaspekt begonnen wird.
190 Ehm, es ist unterschiedlich, wie ich darauf reagiere. Weil, es kommt darauf
191 an, wie die Personen in der Familie darauf reagieren. Und ich verschärfe
192 schon, aber ich nehme auch gewisse Dinge wieder zurück und bin viel-
193 leicht auch wieder `n bisschen lockerer, nämlich dann, wenn ich merke,
194 dass ehm, ein strengeres, in Anführungsstrichen strengeres Auftreten von
195 mir nichts bringt. Also kann ich das auch wieder zurücknehmen. Also, ich
196 lass` mich da auch `n bisschen von meinem Gefühl leiten. Ehm, und tat-
197 sächlich ist das nicht immer gleich. Es kommt wirklich `drauf an, wie die
198 Leute reagieren. Ich beobachte schon sehr genau, ob vielleicht, eventuell
199 Angst `ne Rolle spielt oder ob`s `ne Rolle spielt, dass sie möglichst viel vor
200 mir verstecken, damit ich sozusagen möglichst wenig, sozusagen erken-
201 nen kann. Dementsprechend reagiere ich auch unterschiedlich. Wenn
202 wirklich reine Angst, manchmal merkt man das ja schon im ersten Ge-
203 spräch, wenn die Leute dann, oder die Eltern dann sehr zurückhaltend
204 sind und sehr ängstlich reagieren. Da bin ich wirklich am Anfang vorsich-

205 tig, dann, dann, dann werd` ich erst den nächsten Termin, ich sag mal, ein
206 bisschen strenger oder boah, wie soll ich das ausdrücken? Das weiß ich
207 jetzt gar nicht. Und wenn ich aber merke, dass es nur darum geht, Sachen
208 vor mir zu verstecken, damit ich`s nicht sehe, dann bin ich schon klarer
209 und deutlicher in meinen Forderungen.

210 **T:** Und das Gefühl, was du vorher beschrieben hast, mit diesem da krib-
211 belt`s mir erst mal, wenn ich von solchen Hilfen höre oder solche Hilfen
212 zugeteilt bekomme, ehm, wann ändert sich das? Also, wann geht das
213 weg? Kann man da schon nach den ersten Kontakten, ja, sagen so, das
214 wird was oder das wird nichts, oder jetzt geht`s mir besser?

215 **E:** Naja, ich glaube nicht, dass ich nach den ersten Kontakten schon im-
216 mer sagen kann, ja das wird oder ob`s nicht wird, das ist in der Regel ein
217 langer Prozess. Es gibt sicher Hilfen, da kann ich das gleich am Anfang
218 sagen, dass ich denke, um Gottes Willen, die Vermutung liegt nah, dass
219 das hier mit `ner Familienhilfe nichts wird. Aber das Kribbeln, von dem ich
220 da gesprochen habe, das geht in der Regel nach den ersten zwei Kontak-
221 ten weg. Da weiß ich zumindest, woran ich bin und da weiß ich dann
222 sozusagen, wie ich auftreten kann, um mit der Familie weiter zu arbeiten.

223 **T:** Wann würdest du von gelungenen ersten Kontakten sprechen? Oder
224 vom gelungenen Erstkontakt? Wie sieht der für dich aus?

225 **E:** ... Wenn ich mit dem Gefühl aus dem Gespräch `rausgehe, ehm, dass
226 wir zumindest ein zweites probieren, weil also sozusagen, was ich schon
227 mit der vorhergehenden Frage gemeint habe. Es gibt Sachen, die nicht
228 gehen, ja? Es gibt tatsächlich Gespräche, wo ich nach dem ersten Ge-
229 spräch `rauskomme und denke, hier liegen so viele Sachen im Argen, o-
230 der die Eltern verschweigen mir so viele Sachen. Wie soll ich je an die
231 `rankommen?

232 **T:** Und thematisierst du das mit denen?

233 **E:** Ehm, .. ja, wenn ich das Gefühl habe, dass die sozusagen viel ver-
234 schweigen, oder dass da wirklich die ganze Energie dafür verschwendet
235 wird, mir irgendwie `ne Geschichte zu erzählen, dass alles hinhaut und ich
236 ja sozusagen ganz andere Informationen vom Jugendamt habe, dann
237 kann ich mir durchaus vorstellen, dass im ersten Gespräch zu thematisie-
238 ren. Dann sag ich auch klar und deutlich, dass ich, ja genug, also zumin-

239 dest so viele Informationen vom Jugendamt habe und sie ja sicherlich
240 auch wissen, dass ich nicht vom Jugendamt eingesetzt werde, wenn alles
241 in Ordnung ist, sondern weil halt einige Sachen vielleicht besser gemacht
242 werden könnten. Und dann können wir uns darüber unterhalten. Es ist mir
243 lieber zu sagen, ehm, was mir auffällt und was mir in dem Moment, sag ich
244 mal, komisch vorkommt, als aus dem Gespräch rauszugehen und dann
245 mir zum Beispiel bis zum nächsten Gespräch zu überlegen, oh, hättest du
246 doch bloß was gesagt, jetzt musst du beim nächsten Gespräch wieder von
247 vorne anfangen. Das passiert mir natürlich auch, aber ich versuche zu-
248 mindest das zu thematisieren, wenn's, wenn ich merke, dass es nicht
249 geht, dann sag ich das. Zumindest auch in den ersten Tagen schon eine
250 Rückmeldung an das Jugendamt geben und sagen, hier kann ich mir nicht
251 vorstellen, läuft so erst mal nicht an. Dann müssen noch andere Voraus-
252 setzungen geklärt werden, aber im Zwangskontext scheint das nicht zu
253 funktionieren. Jedenfalls nicht mit einer relativ freiwilligen Hilfe, die ich ja
254 eigentlich nur anbieten kann.

255 **T:** Mhm, benötigst du in diesen speziellen Fällen, über die wir `grad ge-
256 sprochen haben, besondere Unterstützung?

257 **E:** ...

258 **T:** Du bist ja nun als Einzelkämpfer tagtäglich unterwegs und du hast
259 schon die Kindeswohlgefährdung angesprochen und dieses Kribbeln, was,
260 was du da hast, wenn du von so etwas hörst, also ..

261 **E:** Also Unterstützung dahin gehend, dass ich mir in den Fällen wesentlich
262 mehr Kontakt mit dem zuständigen ASD Mitarbeiter wünsche. Das, denke
263 ich, klappt auch mittlerweile unausgesprochen. Das heißt, wenn so eine
264 Hilfe kommt, denke ich, kenne ich die Mitarbeiter gut genug, dass wir da
265 wesentlich enger zusammenarbeiten. Und weil ja im Hintergrund eine Kin-
266 deswohlgefährdung vermutlich liegt, ehm, ist das Team ein guter Rück-
267 halt, von kollegialer Fallberatung, über Fallvorstellungen, jedenfalls die
268 Kollegen spielen da eine große Rolle, in Notfällen da auch auf `ne Bera-
269 tung zurückzugreifen. Und die regelmäßigen Teamsitzungen mit der Bera-
270 tung sind für mich persönlich eine große Bereicherung.

271 **T:** Gut, als Unterstützung also ausreichend, das Team und der ASD? Das
272 sind diejenigen, die da ..

273 **E:** ((fällt ins Wort)) Wenn wir von Erstkontakten reden, dann ist das für
274 mich erst mal ausreichend, ja.

275 **T:** Aha. Sind diese Fälle besonders belastend für dich?

276 **E:** .. (') Nö!

277 **T:** Das heißt, du wusstest, als du angefangen hast mit den Hilfen zur Er-
278 ziehung, dass es auch solche Fälle gibt und dass auch die dich begleiten
279 werden und dass es nicht immer, ja, so ganz freiwillig ist?

280 **E:** Das war mir klar, ja. Also, ich denke, das habe ich auch schon aus dem
281 Studium mitgenommen, dass es Hilfen unter Zwangskontext gibt. Und in-
282 teressanterweise habe ich gleich meine Arbeit mit `ner Zwangskontexthilfe
283 begonnen. War gleich meine erste.

284 **T:** Kontrolle bedeutet ja auch Macht. Macht bedeutet ja auch Sicherheit.
285 Ist das vielleicht auch so eine positive Dimension von Kontrolle, die dir
286 deine Arbeit erleichtert oder die dir die Möglichkeit gibt, dass professionel-
287 ler zu machen? Und sie auch zu einer, ja, Herausforderung werden zu
288 lassen, dass man sagt, ja, Zwangskontexthilfen sind durchaus auch loh-
289 nenswerte Hilfen?

290 **E:** Ja! Intereressanterweise, wenn ich so zurückdenke an die Hilfen, die im
291 Zwangskontext gelaufen sind, ich glaube, da sind sogar mehr Hilfen posi-
292 tiv verlaufen, als von denen, ich sag mal, die freiwillig über verschiedene
293 Wege bis zum Jugendamt, bis zu `ner Hilfe gekommen sind.

294 **T:** Das heißt, Zwangskontextarbeit ist für dich sinnvolle Arbeit? Also, arbei-
295 ten im Zwangskontext ist für dich durchaus sinnvoll, also es ist nicht so,
296 dass du dem keine Chance gibst und sagst, wenn hier Leute gezwungen
297 werden, dann brauchen wir eigentlich gar nicht erst anfangen?

298 **E:** Nee, so eine Einstellung habe ich nicht. Also, ich nehme auch diese
299 Hilfen an, ja. Weil ich da durchaus positive Aspekte sehe. Die sind ja auch
300 daher entstanden, ja. Es gibt ja auch viele ehm, Familien, die wirklich im
301 Laufe ihres Lebens bis dahin wirklich schlechte Erfahrungen gemacht ha-
302 ben und niemals freiwillig zum Jugendamt gehen würden. Da kenne ich
303 genügend und wenn die, ich sag mal durch `nen Zwangskontext zu `ner
304 Hilfe kommen, die sie sonst nie angenommen hätten, die aber dann, im
305 Laufe der Zeit aber feststellen, dass so eine Hilfe ganz schön sinnvoll sein
306 kann. Das wäre jetzt mal ein Beispiel.

307 **T:** Kannst du so mal gefühlt abschätzen, wie viel Prozent der Zwangskon-
308 texthilfen das sind, die dann wirklich, also, die man dann aufschließen
309 kann, die Hilfe als solche auch zu sehen und da auch mit `ner gewissen
310 Motivation dann mitzuarbeiten?

311 **E:** .. Fünfundsechzig Prozent.

312 **T:** Oh, mhm.

313 **E:** Also, wirklich nur die Zwangskontexthilfen?

314 **T:** Ja, wenn wir nur die angucken.

315 **E:** Mhm, ich habe da so `n paar Bilder vor den Augen gerade, als ich so
316 überlegt habe, deshalb frage ich, ich bin `grad so in Gedanken die Hilfen
317 durchgegangen, wo ich ziemlich genau weiß, dass die unter `nem
318 Zwangskontext entstanden sind. Da gibt's ja sogar noch heute Hilfen,
319 ehm, die mir noch `ne sms zum Geburtstag schicken und die sich indirekt
320 immer noch dafür bedanken, was sie damals für eine Arbeit gemacht ha-
321 ben. Es gibt auch einige, da ist das schiefgegangen, klar, richtig schiefge-
322 gangen. Naja, was heißt schiefgegangen? Aber so, dass ich nichts ma-
323 chen konnte in der Familie, außer noch zum Schluss derjenige zu sein,
324 der das Signal gibt, ja, jetzt ist es soweit, dass die Kinder tatsächlich aus
325 der Familie genommen werden müssen. Und ich war auch derjenige, der
326 mit den Kindern losgefahren ist, bis zum Jugendnotdienst und die Kinder
327 dort abgegeben hat. Auch das ist vorgekommen. Aber wenn ich das in
328 Prozente, oder irgendeinen Maßstab setzen muss, dann sind in meiner
329 Erinnerung wesentlich mehr Hilfen übrig, wo die Arbeit tatsächlich wirklich
330 richtig sinnvoll war.

331 **T:** Mhm, du hattest schon angesprochen, dass du dir in solchen Fällen so
332 ganz besonders enge Zusammenarbeit mit dem ASD wünscht. Gibt's
333 noch andere Sachen, die dir in diesem Zusammenhang abschließend
334 noch wichtig sind zu erwähnen, anzumerken, festzustellen?

335 **E:** Na, in diesen Fällen ist es mir wirklich wichtig mit allen Institutionen und
336 Professionen, die irgendwie in der Familie schon mal zu tun hatten, zu-
337 sammenzuarbeiten. Du hattest mich ja immer nur nach den Erstkontakten
338 gefragt. Deswegen sag ich mal, in den ersten ein bis zwei Wochen reichen
339 mir Kollegen aus dem ASD, ehm, trotzdem lege ich bei diesen Familien
340 mehr Wert darauf, sozusagen auch zeitnah die Schule mit einzuschalten,

341 eventuell eine Beratungsstelle mit einzuschalten. Ich bin bei den Hilfen
342 auch möglichst darauf aus, mir eine Schweigepflichtsentbindung geben zu
343 lassen, auch für Ärzte oder behandelnde Psychologen, etc., also mich dort
344 mit einzuladen, damit ich dort, ich sag mal, mich zumindest erst mal vor-
345 stellen kann. Damit die wissen, ja, da gibt's einen Familienhelfer, der ar-
346 beitet mit der Familie und der kann im Notfall vermittelnd eingreifen, ehm,
347 auch, sag ich mal, ehm, Dinge mit erledigen, die die, sag ich mal, diese
348 Institution nicht mit erledigen kann. Ja, also da bin ich..

349 **T:** Netzwerkarbeit?

350 **E:** Also, was Netzwerkarbeit betrifft, da bin ich, also da mache ich das we-
351 sentlich intensiver, gleich zu Beginn, als in anderen Hilfen, die auf Freiwill-
352 ligkeit beruhen. Weil ich da schon auch schätze, dass zum Beispiel, wenn
353 vom Jugendamt auch klar und deutlich von der Familie signalisiert wird, in
354 der Schule gibt es überhaupt keine Probleme, bin ich da der letzte, der
355 sag ich mal, jetzt in die Schule rennt und sagt, ich bin Familienhelfer und
356 wenn, dann lass ich das auf Freiwilligkeit beruhen und sage halt, wenn sie
357 das möchten, komme ich gerne mit und stelle mich dort gerne vor. Das
358 mache ich bei den Zwangskontexthilfen nicht. Da, da ist das `ne Bedin-
359 gung, dass ich mich dort auch vorstellen darf, dass die dort wissen, wer
360 ich bin.

361 **T:** OK.

362 **E:** Ich habe `grad `ne Zwangskontexthilfe, wo ich, da kämpfe ich auch ge-
363 rade darum, dass die Mutter ganz viele Ausreden hat, warum ich gerade
364 nicht in die Schule gehen kann. Warum das nicht funktioniert? Weil mal
365 die Lehrerin einen schlechten Termin geschickt hat oder weil Ferien sind,
366 oder weil einer krank ist und ehm, da werde ich es selber tun, ohne die
367 Mutter zu fragen. Das ist dann sozusagen ein Ergebnis von der vorsichti-
368 gen Art, sag ich mal, wir machen das zusammen, ich lege da ganz viel
369 Wert `drauf, aber wenn das nicht klappt, dann gehe ich selber.

370 **T:** OK. Gut, dann vielen Dank für die interessanten Ausführungen und wei-
371 terhin alles Gute für deine Arbeit und auch für dich privat.

372 **E:** Danke.

Literaturverzeichnis

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) (1999): Handbuch Sozialpädagogische Familienhilfe. Stuttgart.

Gildemeister, Regine (1983): Als Helfer überleben. Beruf und Identität in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik. Neuwied und Darmstadt: Hermann Luchterhand Verlag.

Kähler, Harro Dietrich; **Zobrist**, Patrick (2013): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. 2. Auflage. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Lamnek, Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung. 5., überarbeitete Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Verlag.

Mohr, Simon; **Ziegler**, Holger (2012): Zur Kultur der Kontrolle in der Kinder- und Jugendhilfe. In: Forum Erziehungshilfen. Jahrgang 18, Heft 5, S. 277 – 280.

Schaffer, Heike (2002): Empirische Sozialforschung für die Soziale Arbeit. Eine Einführung. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.

Schone, Reinhold (2012): Erziehungshilfe im Wandel? – Schutz- und Kontrollkonzepte in der Sozialpädagogischen Familienhilfe. In: Forum Erziehungshilfen. Jahrgang 18, Heft 5, S. 260 – 266.

Spiegel, Hiltrud von (2008): Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. 2. Auflage. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Tammen, Britta; **Trenczek**, Thomas (2008): Kinder- und Jugendhilferecht – SGB VIII. In: Trenczek, Thomas; Tammen, Britta; Behlert, Wolfgang: Grundzüge des Rechts. Studienbuch für soziale Berufe. S. 363 – 406. 2. Auflage. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Trede, Wolfgang (2009): Was sind erzieherische Hilfen? In: Krause, Hans-Ullrich; Peters, Friedhelm (Hrsg.): Grundwissen Erzieherische Hilfen. Ausgangsfragen, Schlüsselthemen, Herausforderungen. S. 15 – 31. 3., aktualisierte Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Urban, Ulrike (2004): Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Urban-Stahl, Ulrike (2012): Was ist sozialpädagogische Fachlichkeit? In: Forum Erziehungshilfen. Jahrgang 18, Heft 5, S. 267 – 271.

Wagenblass, Sabine (2004): Vertrauen in der Sozialen Arbeit. Theoretische und empirische Ergebnisse zur Relevanz von Vertrauen als eigenständiger Dimension. Weinheim und München: Juventa Verlag.

Wolf, Klaus (2012): Sozialpädagogische Interventionen in Familien. Weinheim und Basel: Beltz Juventa.

Selbständigkeitserklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Dresden, 22.Dezember 2013

Unterschrift